

RESOLUCIÓN 6707 DE 2013

(agosto 16)

Diario Oficial No. 48.910 de 11 de septiembre de 2013

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS

DIRECCIÓN GENERAL

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016>

Por la cual se actualiza el Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en el ICBF y se deroga una resolución.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016, '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 DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR, CECILIA DE LA FUENTE DE LLERAS,

en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por el literal b) del artículo 28 de la Ley 7ª de 1979, el artículo [78](#) de la Ley 489 de 1998, el Decreto 987 de 2012, y

CONSIDERANDO:

Que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Cecilia de la Fuente de Lleras, es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social en virtud del Decreto 4156 de 2011, creado por la Ley 75 de 1968, reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7ª de 1979 y su Decreto Reglamentario 2388 de 1979. Sus estatutos fueron aprobados mediante Decreto 334 de 1980 y su estructura fue establecida a través del Decreto 987 de 2012.

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

Que la Resolución número [3264](#) de 22 de septiembre 2009, reglamentó el Proceso de Atención al Ciudadano en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, consolidó un estilo de trabajo coordinado y articulado con las diferentes dependencias y niveles de atención, que permitieron garantizar la unidad e integralidad en la prestación del servicio de atención al ciudadano.

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

Que la Ley 872 de 2003, creó el Sistema de Gestión de la Calidad, y en su artículo 1o lo define como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de las entidades. Igualmente se establece que el Sistema de Gestión de la Calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

Que la Ley [87](#) de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado, entendido como el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación, adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la Dirección de Servicios y Atención, y en atención a las metas u objetivos previstos.

Que en cumplimiento de la Ley [962](#) de 2005 y su Decreto modificatorio número [19](#) de 2012, 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 el Conpes 3649 de 2010 estableció los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.

Que la Ley [1448](#) de 2011 Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, establece una atención

especial y preferencial para las víctimas del conflicto armado interno.

Que el artículo [44](#) de la Ley 1474 de 2011, adicionó el artículo [53](#) de la Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único), vinculando a los particulares que por disposición legal, acto administrativo, convenio o contrato ejerzan funciones públicas, como sujetos disciplinables.

Que la Ley [1437](#) de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, desarrolla el tema de las actuaciones administrativas, e 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 la citada ley en su Capítulo IV, ordenó la utilización de los medios electrónicos en el procedimiento administrativo, asimismo en su Capítulo V reguló las publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones.

Que el servicio al ciudadano pertenece al esquema de gerencia del servicio, entendiendo al ICBF 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 en virtud de lo anterior se hace necesario actualizar el Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en el ICBF.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

ASPECTOS GENERALES.

ARTÍCULO 1o. ALCANCE DEL PROCESO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Las normas establecidas en la presente resolución son de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos y colaboradores del ICBF, encaminadas al mejoramiento del proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, teniendo en cuenta que el ciudadano es el eje de la gestión institucional y la razón de ser de la administración pública.



ARTÍCULO 2o. OBJETIVO. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Coordinar, articular e implementar la prestación del servicio, brindado a los ciudadanos por medio de los diferentes canales de interacción, una atención con calidad, eficacia y calidez, promoviendo la participación ciudadana y el control social de la gestión, teniendo en cuenta las directrices dadas desde la Dirección de Servicios y Atención.



ARTÍCULO 3o. OBJETIVOS ESPECÍFICOS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Son objetivos específicos del Proceso de Gestión de Peticiones,

Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias:

- a) Mejorar el servicio al ciudadano, atendiendo y gestionando las peticiones con calidad y calidez dentro de los términos de ley establecidos;
- b) Realizar seguimiento y control, para garantizar la oportunidad y calidad de la actuación de los diferentes actores en la cadena de atención, a través de todos los canales de interacción;
- c) Consolidar y analizar la información de la gestión del servicio, y emplearla como una herramienta para la toma de decisiones, en beneficio de los niños, niñas, adolescentes y familias;
- d) Adelantar acciones para conocer la satisfacción y percepción frente a los servicios y programas del ICBF e implementar mecanismos de participación y control social;
- e) Generar cambios en la cultura organizacional, apropiando la cultura del servicio, entendiendo que SERVICIO SOMOS TODOS;
- f) Definir e implementar estrategias para el mejoramiento de las políticas y estándares de servicio y atención.

PARÁGRAFO. Los estándares de servicio y atención al ciudadano en el ICBF, comprende todo lo relacionado con talento humano, procesos y procedimientos, infraestructura tecnológica y física.



ARTÍCULO 4o. PILARES DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

<Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> El proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en el ICBF estarán soportados en los siguientes pilares:

- a) Vocación de servicio. El servicio de atención al ciudadano es una vocación que nos compromete a entender que todos somos parte de él y que nos debemos a la satisfacción de las necesidades, requerimientos, expectativas e inquietudes de nuestros ciudadanos/clientes;
- b) Liderazgo en el servicio y la atención al ciudadano. Influir positivamente en los equipos de trabajo enfocándose en el servicio al ciudadano, donde sus líderes deben poner en práctica lo que expresan;
- c) Servicio estandarizado. El servicio y la atención al ciudadano debe ser uno solo, independientemente del lugar o las personas que lo presten;
- d) Formación y sensibilización. Apoyar permanentemente la formación intelectual de los colaboradores y acompañar la prestación efectiva del proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en el ICBF, en aras de su excelencia;
- e) Mejoramiento continuo. Evaluación permanente para la identificación de oportunidades de mejora.



ARTÍCULO 5o. PARÁMETROS DEL SERVICIO. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Para dar cumplimiento al Proceso de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, de forma ordenada y efectiva, la Dirección de Servicios y Atención considera que en todos los puntos de atención se acaten los siguientes

parámetros:

- a) El personal asignado para la orientación y atención del ciudadano, previamente a iniciar con la atención a usuarios, deberá estar correctamente capacitado en los programas y servicios que presta la entidad, y dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo [9o](#) de la Ley 1437 de 2011;
- b) Los niños, niñas y adolescentes, de conformidad con el artículo [12](#) del Decreto 19 de 2012, podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra;
- c) Se deberá caracterizar a la población objetivo, de acuerdo con la demanda del servicio, con el fin de dimensionar, hacer seguimiento y mejorar la prestación de los mismos;
- d) Los programas, servicios y trámites deberán estar debidamente identificados y descritos, incluyendo documentos, requisitos, población objeto de cada uno de ellos, puntos de atención, los horarios correspondientes y la normatividad que los cubre; deben estar disponibles en medios electrónicos para facilitar el acceso de los ciudadanos y disminuir tiempos y costos por desplazamiento;
- e) Los canales de interacción de los ciudadanos con el ICBF son: presencial, escrito, telefónico y virtual;
- f) La respuesta al ciudadano se dará por el mismo canal de recepción, sin perjuicio, de suministrarla por el medio más efectivo de comunicación o el que autorice el mismo usuario;
- g) La fuente oficial de datos del proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias será la registrada en la herramienta tecnológica destinada para tal fin, por tal motivo todas las dependencias de la Sede de la Dirección General, Direcciones Regionales, Centros Zonales y Puntos de Atención que gestionen peticiones de cualquier tipo, deberán tener usuario de registro en la herramienta tecnológica;
- h) Las peticiones formuladas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de interacción utilizados para tal fin, deben ser registradas en la herramienta tecnológica garantizando el ingreso de todas las actuaciones con oportunidad y calidad;
- i) Todos los servidores públicos y colaboradores encargados de atender al ciudadano deben cumplir con las competencias de comportamiento definidas por el ICBF;
- j) Las personas en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres en estado de gestación, veteranos de la fuerza pública y población víctima recibirán trato especial y atención preferencial;
- k) Todos los puntos de atención presencial del ICBF, deberán publicar en un lugar visible, los horarios de atención, las líneas de atención del Centro de Contacto, la página web www.icbf.gov.co y el correo atencionalciudadano@icbf.gov.co;
- l) Cada Dirección Regional deberá mantener actualizado el directorio de Centros Zonales, Puntos de Atención y todas las unidades a disposición, remitiendo la información respectiva y los cambios que se generen a la Dirección de Servicios y Atención;
- m) Todos los puntos de atención presencial del ICBF deberán tener un buzón de peticiones en un

lugar visible y de fácil acceso, para que los ciudadanos puedan dirigir cualquier tipo de petición en forma escrita. La apertura del buzón se realizará semanalmente, los días viernes en horario de la mañana por parte del encargado de la operación del proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en presencia de otro servidor público o colaborador del ICBF, posteriormente, levantarán un acta donde conste el número de peticiones encontradas en el mismo, y los asuntos planteados en cada uno de ellas, siguiendo el trámite correspondiente a cada tipo de petición. En ausencia del encargado, el responsable del proceso en el nivel que corresponda, realizará la correspondiente apertura;

n) Cada punto de servicio deberá publicar en un lugar visible al público la Carta de Trato Digno al Usuario, la cual debe contener sus derechos, deberes y medios que se ponen a su disposición para hacer efectivos dichos derechos;

o) En los puntos de atención, de deberán habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

CAPÍTULO II.

ASPECTOS DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN.



ARTÍCULO 6o. CANALES DE INTERACCIÓN. <Resolución derogada por el artículo 6 de la Resolución 3962 de 2016> Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones por cualquier de los siguientes canales de interacción dispuestos por el ICBF para el trámite y respuesta de sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias:

a) Presencial: Ante la Dirección de Servicios y Atención al Ciudadano de la Sede de la Dirección General, en los puntos de atención al ciudadano de las Sedes de las Direcciones Regionales, Centros Zonales, Unidades Locales, Centro de Atención Integral a la Familia (CAIF), Centro de Atención Especializado para Adolescentes (CESPA), Centros de Atención Integral a las Víctimas de Abuso Sexual (CAIVAS), Centros de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar (CAVIF), Casas de Justicia, Defensorías de Familia del ICBF ubicados en Juzgados de Familia;

b) Escrito: Documentos radicados en la oficina de correspondencia fijada en los diferentes niveles del ICBF, igualmente, las peticiones recibidas por fax y Buzón de Peticiones se consideran escritas.

Cualquier persona podrá interponer peticiones a través de los buzones situados para tal fin, este debe ser instalado en un lugar visible y de fácil acceso en los puntos de atención presencial del ICBF y contará con los implementos necesarios para hacer efectiva su utilización;

c) Telefónico: A través de la Línea Gratuita Nacional del ICBF y Línea especializada de Atención de Abuso Sexual;

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 (Chat, Portal, Correo Electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co, Facebook y Twitter).

PARÁGRAFO. La Línea Gratuita Nacional del ICBF deberá contar con atención durante las 24 horas durante todos los días del año, adicionalmente con un sistema de mensajería de voz que opere en el mismo horario.



ARTÍCULO 7o. PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL.

<Resolución derogada por el artículo 6 de la Resolución 3962 de 2016> El horario de atención presencial en cada Centro Zonal debe garantizar la prestación del servicio como mínimo durante cuarenta (40) horas semanales en jornada continua. Por ser un servicio público, no podrá suspenderse y no podrán decretarse vacaciones colectivas, se deberá publicar en un lugar visible del punto de atención los horarios de atención al público.

Los Directores Regionales 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, lo anterior se debe informar y coordinar con la Dirección de Gestión Humana y Dirección de Servicios y Atención de la Sede de la Dirección General.

La atención presencial a los ciudadanos que ingresen en la Sede de la Dirección General, estará a cargo de la Dirección de Servicios y Atención, y brindará atención durante las 24 horas del día, de domingo a domingo, incluyendo los días festivos.

En los puntos de atención al ciudadano se deberán atender a todos los usuarios que ingresen dentro del horario de atención fijado, sea para solicitar información o iniciar un trámite en la entidad. En caso de requerirse, se les asignará la cita correspondiente con el profesional competente de atender la petición, según el asunto del que se trate, pero siempre dentro de los términos establecidos por la ley.

Con el fin de respetar el derecho al turno de los ciudadanos, en los puntos de atención presencial del ICBF - Centros Zonales, Direcciones Regionales y Sede de la Dirección General, 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. Las peticiones deben ser registradas en la herramienta tecnológica SIM.

PARÁGRAFO 1o. En los puntos especializados de atención (CESPA, CAIVAS, CAVIF, Casas de Justicia, Defensorías de Familia ante Juzgados de Familia) el horario de atención deberá fijarse de acuerdo con las necesidades del servicio y a los convenios establecidos para la atención de los ciudadanos, sin embargo, debe asegurarse como mínimo el horario de atención dispuesto en el inciso 2o de este artículo y la disponibilidad de profesionales necesarios para una atención pronta, oportuna y efectiva. En las Unidades Locales y CAVIF se fijará horario de atención igual a los Centros Zonales.

PARÁGRAFO 2o. Para el cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo, los Directores Regionales y los Coordinadores de los Centros Zonales, serán los responsables de fijar los turnos de atención, observando las normas vigentes sobre la materia y garantizando un estricto control sobre los horarios y turnos establecidos, asegurando la atención de usuarios, niños, niñas y adolescentes hasta el final de la jornada fijada.



ARTÍCULO 8o. PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL ESCRITO.

<Resolución derogada por el artículo 6 de la Resolución 3962 de 2016> Las peticiones escritas deben ser recibidas y radicadas consecutivamente en el Grupo de Gestión Documental o quien haga sus veces en el punto de atención, este a su vez deberá enviarlas a la Dirección de Servicios

y Atención o a los responsables de la operación del Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, según el nivel que corresponda para el registro en la herramienta tecnológica SIM, este mismo trámite se realizará con las peticiones recibidas vía fax.

Las peticiones recibidas a través del buzón no precisarán ser radicadas en el Grupo de Gestión Documental, sin embargo, se relacionarán en el acta de apertura del buzón de peticiones y se registrarán de igual forma en la herramienta tecnológica.

Cuando las peticiones escritas no cumplan con los requisitos mínimos fijados en la Ley [1437](#) de 2011 para dar trámite se deberá solicitar ampliación de información de acuerdo parámetros fijados por la misma ley.



ARTÍCULO 9o. PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO.
<Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> La atención en la Línea Gratuita Nacional de Bienestar es de domingo a domingo, las 24 horas del día, incluyendo los días festivos. Las peticiones que eleven los ciudadanos a través de las líneas telefónicas de los niveles Nacional, Regional y Zonal habrán de ser direccionadas a la Línea Gratuita Nacional de Bienestar; para lo cual se deberá promocionar el uso de la línea única de atención.

La atención en la Línea especializada de atención de Abuso Sexual será de lunes a viernes en un horario de 6 a.m. a 8 p.m., jornada continua, y los días sábado en horario de 9 a. m. a 1 p. m.

Las peticiones que se efectúen por este canal deberán ser registradas en la herramienta tecnológica SIM.

PARÁGRAFO. La transferencia de llamadas a la Línea Gratuita Nacional de Bienestar y la Línea especializada de atención de Abuso Sexual desde los diferentes puntos de atención, estará sujeta al desarrollo tecnológico, implementación y aprobación de la Dirección de Servicios y Atención, sin embargo, se podrá indicar a los usuarios que se comuniquen directamente con estas líneas de atención.



ARTÍCULO 10. PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL VIRTUAL.
<Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios dispuestos en la presente resolución y de conformidad con lo establecido en el Título III Capítulo IV de la Ley [1437](#) de 2011, el ICBF dispondrá de:

- a) Información de trámites y/o servicios en línea a través del portal www.icbf.gov.co
- b) Recepción de peticiones a través del correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co
- c) Vía chat o comunicación escrita instantánea a través de Internet; servicios en línea a través del portal www.icbf.gov.co
- d) Llamada en línea (click to call); servicios en línea a través del portal www.icbf.gov.co
- e) SEAC – Servicio Electrónico de Asignación de Citas.

PARÁGRAFO. Todos los correos electrónicos que ingresen a las cuentas de los servidores públicos o colaboradores del ICBF relacionados con peticiones, así como las peticiones recibidas a través de Facebook y Twitter deberán ser registradas en la herramienta tecnológica y seguir el trámite correspondiente según el tipo de petición.



ARTÍCULO 11. DOCUMENTOS MÍNIMOS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> La orientación inicial se efectuará en cualquier punto de atención, se efectuará sin necesidad de que los ciudadanos aporten algún documento o posean historia de atención; o que esta se encuentre en otro punto de atención.

No obstante, cuando se requiera iniciar algún trámite o proceso a favor de un niño, niña o adolescente y requiera asignación de cita por primera vez con los profesionales del punto de atención que por competencia territorial sean los llamados a conocer del asunto, se le solicitará al interesado aportar inicialmente, y de ser posible, una copia simple del registro civil de nacimiento del niño, niña o adolescente con el fin de generar el registro y asignar la cita en la herramienta tecnológica SIM, de no aportar el documento, se le informará que debe aportarlo el día de la citación.

Asimismo, se le informará al ciudadano que debe aportar otros documentos que harán parte de la verificación de derechos, necesaria para la atención, los cuales podrán aportar hasta el día de la citación, de no aportarlos podrá perder el derecho a su turno y la cita asignada, debiendo presentar nuevamente su solicitud.



ARTÍCULO 12. CITACIONES. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Las citas con los profesionales en los puntos de atención presencial, con excepción de la Sede de la Dirección General y Regional, podrán ser asignadas por cualquiera de los canales de interacción, dentro del término de 15 días hábiles siguientes a la solicitud inicial, sin perjuicio de lo establecido en el artículo [100](#) de la Ley 1098 de 2006.

La asignación de citas por primera vez estará bajo responsabilidad del profesional delegado para la operación del Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias. Sin embargo, los casos que requieran prioridad de acuerdo a la ley y a las circunstancias, serán atendidos de manera inmediata por el equipo de defensoría de familia que esté disponible para la atención. Las demás citaciones estarán a cargo y bajo disposición de los profesionales que conozcan del asunto.

Todas las citaciones de los profesionales deberán ser registradas en la agenda electrónica establecida para tal fin y no se podrán llevar agendas paralelas.

PARÁGRAFO. La asignación de citas por los otros canales de interacción, estará sujeta al desarrollo tecnológico, implementación y aprobación de la Dirección de Servicios y Atención.

CAPÍTULO III.

RESPONSABLES DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN.



ARTÍCULO 13. RESPONSABLES DEL PROCESO DE GESTIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Los responsables del proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, de acuerdo al nivel de atención, son:

- a) En el nivel Nacional; la Dirección de Servicios y Atención;
- b) En el nivel Regional; el Director Regional y sus delegados;

c) En el nivel Zonal, el Coordinador y todo el equipo que presta el servicio y atención al ciudadano.

PARÁGRAFO. La Dirección de Servicios y Atención, junto con la Oficina de Aseguramiento de la Calidad emitirán los lineamientos de servicio y atención a los usuarios y beneficiarios de las unidades aplicativas, en coordinación con las áreas misionales.



ARTÍCULO 14. RESPONSABILIDADES DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> El proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, tiene las siguientes funciones:

a) Identificar controles para asegurar la disponibilidad, integralidad y confidencialidad de la información;

b) Implementar estrategias para lograr una cultura institucional de servicio y cultura ciudadana;

c) Administración de los canales de servicio y atención (presencial, escrito, virtual, telefónico);

d) Controlar, monitorear y supervisar el servicio y la atención en los diferentes canales.

En el nivel nacional, además de las funciones fijadas en la ley, tendrá las siguientes responsabilidades:

a) Definir la estrategia para estandarizar el servicio y atención en los diferentes canales;

b) Administrar el portal del ciudadano en la página Web del ICBF (contenidos, trámites y servicios);

c) Gestionar las acciones necesarias para tratar adecuadamente los servicios no conformes.



ARTÍCULO 15. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> El Director de Servicios y Atención, los Directores Regionales y los Coordinadores Zonales, según el nivel que corresponda, conforme a lo estipulado en el artículo [90](#) del Decreto 2232 de 1995, deberán:

a) El Director de Servicios y Atención coordinará las actividades con el Jefe de la Oficina de Control Interno y con el Director de Planeación y Control de Gestión, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad, en las Regionales, los Directores coordinarán con el Grupo de Planeación y Sistemas, y los Coordinadores Zonales con el Director Regional;

b) El Director de Servicios y Atención, los Directores Regionales y los Coordinadores Zonales, coordinarán actividades con los responsables de la atención de peticiones para lograr eficiencia y eficacia en el Sistema.



ARTÍCULO 16. PERFIL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y COLABORADORES DELEGADOS PARA LA OPERACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> El servidor público o colaborador delegado de la ejecución del proceso, en los puntos de atención del ICBF, según el nivel que corresponda,

deberá contar con perfil profesional, con pleno conocimiento de los programas, servicios, proyectos del ICBF y del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF), y un completo, adecuado y eficaz manejo de equipos de cómputo, adicionalmente, deberá contar con las siguientes competencias:

- a) Atención al Público: Es la capacidad de analizar las situaciones cotidianas y/o excepcionales de atención al ciudadano con una actitud profesional eficiente y eficaz, asimismo, implica conocer las características de la atención dentro del modelo de calidad, servicio y mejora constante con disposición de servir a los demás, esforzándose por conocer, satisfacer y resolver las necesidades e inquietudes, a partir de la interpretación de pensamientos, conductas, sentimientos y preocupaciones que sean expresados o no verbalmente;
- b) Interpretación y Síntesis: Es el conocimiento y análisis de la información recibida a través de los usuarios y procesada de manera eficiente con el fin de dar una respuesta acertada a los ciudadanos;
- c) Comunicación: El Servidor público o contratista debe tener la habilidad de ser eficaz en sus comunicaciones interpersonales, a través de un lenguaje asertivo, escucha activa, empatía, autocontrol y claridad. De igual forma, debe mantener la vitalidad en las condiciones constantes de presión;
- d) Negociación y Solución de Conflictos: Son las habilidades para relacionarse interpersonalmente, como el autoconocimiento, iniciativa para buscar soluciones, autocontrol, motivación al logro, comprensión de las partes, influencia y capacidad de liderazgo, con el fin de llegar a un acuerdo sobre interés en común y situaciones de desacuerdo;
- e) Compromiso con la Organización: Es la capacidad de actuar en función de los objetivos y metas de la organización. Implica alinear los valores e intereses personales con las necesidades de esta. Brinda apoyo en las situaciones difíciles y demuestra sentido de pertenencia en todas sus actuaciones;
- f) Tolerancia: Muestra disposición para relacionarse y trabajar con personas de características socioculturales diferentes a las propias, es capaz de comunicar la situación de otros, inclusive, cuando no está de acuerdo con ella y se dirige a otras personas sin discriminación alguna;
- g) Amabilidad: Es la habilidad de escuchar las necesidades de otros con atención y respeto, en el lenguaje verbal y no verbal demuestra disposición para relacionarse y prestar un servicio acorde con las expectativas del usuario y protocolos establecidos. Saluda y se presenta de acuerdo con protocolos establecidos para cada canal de atención;
- h) Iniciativa: Es la disposición para actuar de forma proactiva, previniendo situaciones y abordando alternativas de solución para aportar al ciudadano;
- i) Manejo de la Información: Deberá contar con el pleno conocimiento de los programas y proyectos del ICBF, transmitiendo la información de manera oportuna y efectiva, guardando la reserva legal para aquellos asuntos que la ley así lo exija (Artículo [24](#), Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo);
- j) Colaboración: Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás, cumple los compromisos que adquiere y facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.



ARTÍCULO 17. FUNCIONES DE LOS DELEGADOS DE LA OPERACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RENUNCIAS Y SUGERENCIAS.

<Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Los responsables de la ejecución del Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, tendrán las siguientes funciones:

- a) Recibir, atender, clasificar y registrar en la herramienta tecnológica SIM todas las peticiones, dar respuesta inicial al peticionario y, en caso de requerirse, direccionar la petición al profesional;
- b) Indagar información relevante que sirva de soporte para una respuesta efectiva, clara y oportuna a la petición presentada por ciudadano;
- c) En el nivel zonal asignar las citas con los profesionales pertinentes, a través de la herramienta tecnológica SIM;
- d) Orientar sobre consultas relacionadas con derecho de familia, asistencia y asesoría a la niñez y la familia, entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) y demás trámites relacionados con los derechos de los niños, niñas, adolescentes y la familia;
- e) Asesorar al ciudadano de acuerdo con sus necesidades, los derechos, obligaciones, deberes, leyes, procesos, procedimientos, productos, servicios y protocolos establecidos en la entidad en relación a la consulta;
- f) Controlar, monitorear y supervisar la oportunidad y calidad en las respuestas a través de la herramienta tecnológica SIM;
- g) Formular acciones de mejora en la oportunidad y calidad para la atención de las peticiones.

PARÁGRAFO. Para el Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias las peticiones se registrarán en la herramienta tecnológica SIM, Módulo de Atención al Ciudadano conforme a la tipificación en ella contenida, Tipo de Petición y Motivo de la Petición, de acuerdo con su naturaleza.



ARTÍCULO 18. RESPONSABLE EN LAS DEPENDENCIAS DEL ICBF. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Todas las dependencias del nivel nacional, regional y zonal, deben designar un responsable que se encargue del manejo de la herramienta tecnológica SIM, de la gestión y cierre de las peticiones que por su competencia corresponda tramitar a la dependencia.



ARTÍCULO 19. RESPUESTA A PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Los responsables de dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias son:

- a) En el nivel Nacional, las áreas competentes según el requerimiento, con seguimiento de la Dirección de Servicios y Atención;
- b) En el nivel Regional, las áreas competentes según el requerimiento, con seguimiento de los delegados por el Director Regional para la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias;

c) En el nivel Zonal, los profesionales según el requerimiento con seguimiento del Coordinador y todo el equipo que presta servicio y atención al ciudadano;

d) En los demás puntos de atención, los profesionales según el requerimiento, con seguimiento del nivel regional y zonal respectivo.



ARTÍCULO 20. OMISIÓN DE RESPUESTA. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> El servidor público o colaborador que no dé respuesta o se abstenga de iniciar el trámite correspondiente a una petición, está desconociendo el Derecho Fundamental que consagra el artículo [23](#) de la Constitución Política, situación que da lugar a que el peticionario acuda a las acciones judiciales o constitucionales en contra de la entidad. Esto se entenderá como causal de mala conducta y puede constituir falta disciplinaria el omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento, de conformidad con el artículo [35](#), numeral 8, de la Ley 734 de 2002.

CAPÍTULO IV.

REGISTRO DE PETICIONES.



ARTÍCULO 21. ATENCIÓN DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> El servicio y atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias se realizará en los niveles nacional, regional, zonal y en los diferentes puntos de atención con los que cuenta el ICBF en el territorio nacional, según el asunto y la competencia, aplicando los principios consagrados en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, y en las leyes especiales.

Petición es la solicitud verbal, escrita o electrónica que puede presentar toda persona natural o jurídica, por cualquiera de los canales de interacción establecidos para tal fin por el ICBF, con el fin de obtener un pronunciamiento, sin que necesariamente tenga que invocar el derecho de petición.



ARTÍCULO 22. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Las peticiones presentadas por escrito, verbalmente y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos deberán contener por lo menos:

a) La designación de la autoridad a la que se dirige;

b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica;

c) El objeto de la petición;

d) Las razones en las que fundamenta su petición;

e) La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite;

f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1o. Toda petición debe ser respetuosa. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse en el término establecido, se archivará la petición.

PARÁGRAFO 2o. Cuando las personas, por iniciativa propia, decidan realizar sus peticiones y adelantar actuaciones a través de apoderado, este deberá aportar el respectivo poder, en los términos establecidos por el artículo [65](#) del Código de Procedimiento Civil.

PARÁGRAFO 3o. Los servidores públicos y colaboradores del ICBF no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que la entidad tenga en su poder o si tiene facultad legal para acceder a ellos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo [9o](#) del Decreto 019 de 2012.



ARTÍCULO 23. REGISTRO DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Todas las peticiones que realicen usuarios deben ser registradas en el Sistema de Información Misional SIM, a través del módulo de atención al ciudadano, y ser direccionadas al área o profesional competente de dar respuesta con el fin de resolverlas.

Si un usuario manifiesta no saber o no poder leer o escribir, los servidores públicos y colaboradores que tengan a cargo la operación del proceso, en cualquier punto de atención del país, buscarán mecanismos para puntualizar la petición y dar el correspondiente trámite.

PARÁGRAFO. Las peticiones de carácter administrativo interno del ICBF, no deben ser registradas en la herramienta tecnológica SIM.



ARTÍCULO 24. SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> De acuerdo al artículo [17](#) de la Ley 1437 de 2011, cuando se identifique que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, la autoridad requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierte que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.



ARTÍCULO 25. PETICIONES REITERATIVAS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, esta se anotará como una observación al registro inicial y se informará al peticionario lo pertinente por parte del responsable del Proceso. Cuando aporte

información nueva relacionada con el mismo asunto, se tomará un anexo a la petición inicial, siempre y cuando la petición no se encuentre cerrada; en caso contrario, se procederá a tomar una nueva petición. Cuando el mismo ciudadano presenta una solicitud diferente de la inicial, esta será ingresada y tramitada como una petición nueva.

PARÁGRAFO 1o. 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.

PARÁGRAFO 2o. Cuando una persona formule una petición cuya respuesta compete a varias dependencias del ICBF, la dependencia a la que se direcciona la petición en la herramienta tecnológica, será la responsable de consolidar la respuesta y enviarla al peticionario en los términos que dicta la ley.

PARÁGRAFO 3o. Cuando se trate de peticiones idénticas, elevadas por diferentes peticionarios, estas se registrarán como una sola petición, indicando los datos de todos los peticionarios como observación a la misma. En estos casos, se dará una respuesta a cada peticionario.

Cuando sean más de diez (10) los ciudadanos que formulen peticiones de información análogas, se podrá dar una única respuesta que se publicará en un diario de amplia circulación o se pondrá en la página web o en la cartelera del punto de atención y se entregará copias de la misma a quienes las soliciten.



ARTÍCULO 26. DESISTIMIENTO DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Se entenderá que el peticionario ha desistido tácitamente de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga los requerimientos de información o de documentos en el término estipulado, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

CAPÍTULO V.

INGRESO DE LAS PETICIONES EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN MISIONAL (SIM).



ARTÍCULO 27. CLASIFICACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Es competencia de los servidores públicos y colaboradores responsables de la operación del Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, en los puntos de atención del ICBF clasificar las peticiones en la herramienta tecnológica SIM según su naturaleza, importancia y competencia para determinar el trámite pertinente, de acuerdo con el asunto de que se trate:

a) Asesoría en Derecho de Familia: consiste en la recepción, orientación y registro de peticiones

que ingresen por los diferentes canales de atención (telefónico, presencia, electrónico y virtual) al Centro de Contacto del ICBF, relacionadas con la atención de asuntos conciliables, temas en derecho de familia, normatividad o temáticas que por su complejidad necesiten una intervención especializada inmediata, sin necesidad de direccionar a un profesional u otra dependencia;

b) Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia: es el servicio público que presta el ICBF a través de los equipos técnicos interdisciplinarios del Centro Zonal, dirigido a brindar atención, orientación y apoyo en las áreas psicológica, nutricional 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, contribuyendo a restablecer y garantizar el ejercicio de sus derechos;

c) Atención en crisis: Consiste en recepción, orientación y registro de peticiones que ingresen por los diferentes canales de atención (telefónico, presencia, electrónico y virtual) al Centro de Contacto del ICBF, de situaciones relacionadas con problemática familiar, conflictos entre pareja, conflictos entre padres e hijos, riesgo emocional o toda situación que por su contexto se pueda catalogar como atención en crisis o psicológica que requiera intervención inmediata, sin necesidad de direccionar a un profesional o dependencia;

d) Atención por Ciclos de Vida y Nutrición: en esta categoría se incluyen las peticiones relacionadas con consultas, solicitudes y ampliaciones de cupo para la vinculación de niños, niñas, adolescentes y familias en cualquiera de los programas de la Dirección de Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, Familias y Comunidades y Nutrición;

e) Denuncia PRD (Proceso Restablecimiento de Derechos): es cuando se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de presunta inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que ponga en riesgo inminente su integridad física, psicológica o emocional, que requiera del traslado para realizar la constatación de los hechos reportados;

f) Denuncia VIF (Violencia Intrafamiliar): cuando se pone en conocimiento cualquier situación enmarcada dentro las situaciones de la Violencia Intrafamiliar;

g) Derecho de Petición: Es un derecho consagrado en la Constitución Política de Colombia que faculta a todas las personas a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta y completa respuesta.

Para efectos de consolidación en el ICBF se registrara en la herramienta tecnológica SIM como Derecho de petición, aquella solicitud que se haga invocando el artículo [23](#) de la Constitución Política;

h) Información y Orientación: cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y servicios que presta 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 que no generan un trámite;

i) Información y Orientación con Trámite: Son aquellas peticiones que podrían categorizarse como Información y Orientación, pero que requieren una respuesta efectiva y de fondo, de parte de una dependencia o un profesional de la entidad, sin que genere un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos, requiere direccionamiento en la herramienta tecnológica SIM;

j) Proceso Conflicto con la ley: Permite el registro de los casos reportados por personas naturales

o jurídicas que tiene conocimiento de la presunta comisión de una conducta punible por parte de un niño, niña y adolescente, el cual va a permitir posteriormente registrar, las diferentes etapas desarrolladas dentro de un proceso judicial de responsabilidad penal, en el cual se encuentra involucrado un adolescente o de un proceso de restablecimiento de derechos para los menores de 14 años;

k) Queja: Cuando se pone en conocimiento de la entidad posibles conductas irregulares de los servidores, ex servidores públicos y colaboradores del ICBF, en el ejercicio de sus funciones públicas;

l) Reclamo: Cuando el usuario da a conocer la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo y en nombre del ICBF;

m) Solicitud de restablecimiento de derechos: Se trata de aquellas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que son puestas en conocimiento por las entidades que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, en aquellos casos en los que el mismo niño, niña, adolescente solicita protección por parte del ICBF y cuando la situación la reportan los padres o cuidadores permanentes;

n) Sugerencia: Propuestas relacionadas con el mejoramiento continuo en la atención y prestación de los servicios del ICBF;

o) Trámite de Adopción: Permite registrar información general de las personas interesadas en adelantar un trámite de adopción así como las intervenciones practicadas por profesionales durante el proceso;

p) Trámite de Atención Extraprocesal: Son aquellos asuntos que son competencia del defensor de familia, como por ejemplo los que por su naturaleza son conciliables, diligencias de reconocimiento voluntario, formulación de demandas o solicitudes ante autoridades competentes, trámites de salida del país y trámites de restablecimiento internacional de derechos;

q) Tutelas: Permite el registro de las tutelas e incidentes de desacato, asimismo se efectúa el cumplimiento de fallo y se acatan las sanciones que se interpongan contra el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar que lleguen a cualquiera de sus puntos de atención.

PARÁGRAFO 1o. De acuerdo con el 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 pronta resolución, para recibir respuesta oportuna no es indispensable encabezar el escrito o la solicitud verbal anunciando que se está ejerciendo el derecho de petición.



ARTÍCULO 28. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> De conformidad con la Ley 1437 de 2011, artículo [14](#), Términos para resolver las distintas modalidades de Peticiones:

TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINO	DEFINICIÓN
INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	15 DÍAS HÁBILES	Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades por medio escrito o a través de cualquier medio.
INFORMACIÓN O COPIA	10 DÍAS HÁBILES	De conformidad con el mandato del

DE DOCUMENTOS

CONSULTA 30 DÍAS HÁBILES

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.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

ACCESO A EXPEDIENTES 3 DÍAS HÁBILES

Cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, y de obtener copias y certificaciones de los mismos.

RECLAMOS 15 DÍAS HÁBILES

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

QUEJAS 15 DÍAS HÁBILES

Cuando se pone en conocimiento de la entidad conductas irregulares de los servidores, ex servidores públicos y colaboradores del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

QUEJAS REMITIDAS A LA OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIA 10 DÍAS HÁBILES PARA INFORMAR AL QUEJOSO EL NÚMERO DE RADICADO Y EL ABOGADO DESIGNADO

CONSTATACIÓN DENUNCIAS 3 DÍAS HÁBILES

El informe deberá ser elaborado dentro de los cinco (5) días siguientes. Se informará al denunciante el resultado de la constatación dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de la denuncia.

REMISIÓN DENUNCIAS VIF 1 DÍA HÁBIL

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.

ASUNTOS CONCILIABLES – AUDIENCIA 10 DÍAS HÁBILES

Este trámite se desarrolla de conformidad con las normas vigentes y lo dispuesto en esta resolución.

RESPUESTA A TRÁMITES DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL ASUNTOS NO CONCILIABLES 15 DÍAS HÁBILES

DE POBLACIÓN VÍCTIMA 15 DÍAS HÁBILES

Para la recepción de peticiones de población desplazada, es suficiente con que el peticionario manifieste

EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES	3 DÍAS HÁBILES	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. Corresponde al Secretario(a) General, Directores Regionales 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.
TIPO DE PETICIÓN ATENCIÓN POR CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN	TÉRMINO 15 DÍAS HÁBILES	DEFINICIÓN Incluye toda la información referente a los programas de Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, Familias y Comunidades y Nutrición.
SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	INTERVENCIÓN INMEDIATA	Direccionamiento a Defensor de Familia

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 cualquier punto de atención del ICBF.

PARÁGRAFO 2o. Cuando excepcionalmente no sea posible contestar al peticionario dentro de los términos señalados en el presente artículo, se debe informar al peticionario antes del vencimiento de los mismos las razones que impiden emitir una respuesta y fijar una nueva fecha para contestar, que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto.



ARTÍCULO 29. PETICIONES ANÓNIMAS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Se entiende por peticiones anónimas aquellas que se caracterizan por no tener autor definido o que no tienen firma que la respalde, pero que formulan una petición expresa ante la entidad pública. Estas peticiones 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, el cual establece que “ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables”.



ARTÍCULO 30. TRÁMITE EN OTRA ENTIDAD. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> 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 peticionario.



ARTÍCULO 31. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. <Resolución derogada por el artículo 6 de la Resolución 3962 de 2016> Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

PARÁGRAFO. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de la información y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

☐ ARTÍCULO 32. INSISTENCIA DEL PETICIONARIO. <Resolución derogada por el artículo 6 de la Resolución 3962 de 2016> Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes.

CAPÍTULO VI.

DIRECCIONAMIENTO, SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LAS PETICIONES.

☐ ARTÍCULO 33. DIRECCIONAMIENTO. <Resolución derogada por el artículo 6 de la Resolución 3962 de 2016> Es el envío de las peticiones recibidas; remitiéndolas por 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 colaboradores responsables de la atención de peticiones.

El direccionamiento de las peticiones se hará de forma inmediata, sin embargo, podrá realizarse a más tardar, al día hábil siguiente a partir de la fecha de recepción de la petición.

☐ ARTÍCULO 34. REGISTRO DEL DIRECCIONAMIENTO. <Resolución derogada por el artículo 6 de la Resolución 3962 de 2016> El direccionamiento de las peticiones a los profesionales y las dependencias del ICBF se efectuará a través de la herramienta tecnológica SIM.

Cuando el direccionamiento de las peticiones deba efectuarse a otras entidades; por medio físico o electrónico, en la herramienta tecnológica SIM, debe registrarse la información correspondiente al envío de la petición.

PARÁGRAFO. Para poder efectuar el direccionamiento en la herramienta tecnológica SIM se requiere que el profesional o responsable de la dependencia a la cual se va a direccionar la petición, posea el perfil necesario en la herramienta.



ARTÍCULO 35. ACEPTACIÓN O RECHAZO DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo 6 de la Resolución 3962 de 2016> La petición debe ser aceptada o rechazada a través de la herramienta tecnológica SIM. El rechazo de la petición deberá realizarse de manera inmediata, a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de recepción de la petición, se efectuará únicamente por falta de competencia para dar respuesta a la petición o iniciar el trámite respectivo, de producirse el rechazo, el profesional o dependencia que rechace la petición deberá direccionarla por el mismo medio al competente de dar respuesta efectiva.

Se podrá informar al profesional, dependencia o entidad competente de atender la petición, que se direccionó la misma, a través de medio físico o electrónico.



ARTÍCULO 36. COMUNICACIÓN INICIAL AL PETICIONARIO. <Resolución derogada por el artículo 6 de la Resolución 3962 de 2016> Será obligatorio informar al peticionario, por el mismo canal por el cual se comunicó, el número de radicado de la petición en la herramienta tecnológica SIM, dependencia competente de la cual obtendrá la respuesta y el término de respuesta de conformidad con los términos de ley establecidos para cada tipo de petición.

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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

En ningún caso esta comunicación interrumpirá los términos de ley para la respuesta al peticionario.



ARTÍCULO 37. PETICIONES URGENTES. <Resolución derogada por el artículo 6 de la Resolución 3962 de 2016> Las peticiones urgentes deben gestionarse de manera preferente, pronta y oportuna por la vía más expedita, al nivel de competencia responsable, para que se ocupe del asunto en forma inmediata, una vez se tenga conocimiento de ella.

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



ARTÍCULO 38. SEGUIMIENTO Y CONTROL. <Resolución derogada por el artículo 6 de la Resolución 3962 de 2016> El seguimiento, control y evaluación consiste en la verificación permanente del cumplimiento del Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, para garantizar respuestas con calidad, oportunidad y pertinencia a todas las peticiones recibidas en el ICBF.



ARTÍCULO 39. SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS REGISTROS. <Resolución derogada por el artículo 6 de la Resolución 3962 de 2016> La Dirección de Servicios y Atención y los responsables de la operación del proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en los diferentes niveles de atención, de acuerdo con la naturaleza de la

petición, verificarán que se resuelva dentro de los términos legales y de conformidad con los parámetros fijados en los lineamientos técnicos de los servicios prestados por el Instituto.

Cuando se dé respuesta a la petición, esta se registrará en la herramienta tecnológica SIM y para el proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias se dará por cerrado el caso, indistintamente que se continúe con otro proceso o procedimiento. En el momento de producir alguna información que no brinde una solución definitiva al asunto, igualmente se anotará en el registro como observación y la petición continuará el trámite y estará sujeta a seguimiento, hasta tanto se dé solución de fondo a la petición.

Aquellas peticiones que sean remitidas a otras entidades para verificación y restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes por competencia subsidiaria, se les deberá hacer seguimiento hasta obtener respuesta efectiva y de fondo.



ARTÍCULO 40. RESPUESTA. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Es el reporte del conjunto de acciones que realizan las dependencias del ICBF en cada uno de sus niveles, los profesionales y colaboradores encargados de dar solución a las peticiones en los diferentes niveles, con oportunidad, eficiencia y eficacia, estas respuestas deben quedar registradas en la herramienta tecnológica SIM. La respuesta deberá ser clara, precisa y de fondo.

PARÁGRAFO 1o. El responsable de la operación del Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del nivel que corresponda, una vez verifique que la respuesta cumple con los criterios establecidos; teniendo en cuenta el tipo y el procedimiento de las peticiones, podrá proceder al cierre de la petición en la herramienta tecnológica SIM.

PARÁGRAFO 2o. Cuando se desconozca la información sobre el peticionario, se realizará la notificación prevista en el artículo [69](#) de la Ley 1437 de 2011, en todo caso, se deberá velar por la confidencialidad de la información relacionada con niños, niñas y adolescentes.

En el expediente y en la herramienta tecnológica SIM se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.



ARTÍCULO 41. EVALUACIÓN INTEGRAL AL PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> La evaluación integral consiste en observar, analizar y valorar el comportamiento del Proceso, teniendo en cuenta la aplicación del proceso y procedimientos en los puntos atención.

Cada nivel de atención deberá desarrollar actividades de evaluación integral y realizar informes cualitativos, de acuerdo con la información de peticiones recibidas, enviada por la Dirección de Servicios y Atención, los cuales servirán como herramienta para la toma de decisiones gerenciales en cada nivel de atención.

CAPÍTULO VII.

CIERRE DE PETICIONES.



ARTÍCULO 42. CIERRE DE LAS PETICIONES EN EL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Las peticiones se considerarán cerradas para el Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, con el registro en la herramienta tecnológica SIM de la actuación de gestión prevista para los diferentes tipos de petición, sin perjuicio de las actuaciones y procesos que deban adelantar posteriormente los profesionales. Las actuaciones adelantadas por parte de los servidores públicos o colaboradores en el marco del trámite para dar una respuesta efectiva, se registrarán como observaciones y en ningún caso dará para el cierre.

PARÁGRAFO 1o. Para efectos del Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, las peticiones de trámite extraprocesales se considerarán cerradas con el resultado de la primera cita; en peticiones de asuntos conciliables, será en la cita para llevar a cabo audiencia de conciliación, 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 para el proceso.

PARÁGRAFO 2o. El cierre final de las peticiones en la herramienta tecnológica SIM, se hará con la utilización de la actuación CIERRE, esta deberá ser realizada con el perfil del delegado por el Director de Servicios y Atención, Director de la Regional o el Coordinador del Centro Zonal, según corresponda, previo seguimiento, control y evaluación del resultado de gestión de la petición o autorización del Defensor de Familia que adelantó el proceso respectivo, de acuerdo con los parámetros fijados para cada tipo de petición.

PARÁGRAFO 3o. El cierre de las peticiones se efectuará desde el nivel que realice la última gestión, quien responda de fondo la petición o ponga fin a un proceso o procedimiento, ya sea en el nivel nacional, regional o zonal.

☐ ARTÍCULO 43. REAPERTURA DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Para los casos en que las peticiones requieran una reapertura en la herramienta tecnológica SIM, solamente podrán ser autorizadas por parte del Director de Servicios y Atención o su delegado, si se trata del Nivel Nacional; por el Director Regional o su delegado, si se trata de peticiones correspondientes a la Regional o por el Coordinador del Centro Zonal o su delegado si se trata de peticiones del nivel zonal.

En todo caso se deberá tener en cuenta el tipo de petición, tiempo transcurrido de la misma; en las peticiones que generen un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD) y necesidad de la reapertura, de acuerdo a los criterios fijados en los lineamientos y normas vigentes.

☐

