

ARTÍCULO 44. ARCHIVO DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> En los diferentes niveles de atención, se guardará copia de todas las peticiones recibidas por los canales escrito y electrónico, en medio físico o magnético, de conformidad con la Guía para la Gestión Documental ICBF y las normas nacionales vigentes sobre archivo.

Los responsables de la unidad archivística en el nivel zonal, deberán validar que la última actuación realizada en el expediente físico o Historia de Atención, sea concordante con la última registrada en la petición de la herramienta tecnológica SIM, de lo contrario harán devolución del mismo y no se archivará hasta tanto no se realice el registro por parte del profesional.



ARTÍCULO 45. INFORMACIÓN PERSONAL. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> 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 46. RESERVA DE DOCUMENTOS Y ACTUACIONES EN PROCESO DE ADOPCIÓN. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Todos los documentos y actuaciones administrativas o jurisdiccionales propios del proceso de adopción, serán reservados por el término de veinte (20) años. De ellos solo 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 47. PAGO DE COPIAS O FOTOCOPIAS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> 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. 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. 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.

PARÁGRAFO 2o. La Población Víctima de la Violencia se exceptúa del pago de fotocopias y estarán a cargo de la entidad.



ARTÍCULO 48. SERVIDORES PÚBLICOS ENCARGADOS DE AUTORIZAR LA CONSULTA DE DOCUMENTOS Y LA EXPEDICIÓN DE COPIAS Y FOTOCOPIAS AUTENTICADAS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> De conformidad con el mandato del artículo [15](#) de la Ley 57 de 1985, corresponde al Jefe de la dependencia o en el funcionario en quien este haya delegado donde reposen los documentos expedir copia o fotocopia autenticada, si el interesado así lo desea, excepto cuando tenga reserva legal o Constitucional.



ARTÍCULO 49. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> 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 de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, de acuerdo con las orientaciones que emita la Dirección de Servicios y Atención.

Los diferentes niveles de atención (Nacional, Regional y Zonal) deberán utilizar los resultados arrojados por esta medición para generar acciones de mejora del proceso.

PARÁGRAFO. La Dirección de Servicios y Atención, en coordinación con la Dirección de Planeación, serán las responsables del informe consolidado nacional, el cual será dado a conocer en todos los niveles de atención del ICBF.

CAPÍTULO VIII.

TRÁMITES ESPECIALES.

ATENCIÓN DE DENUNCIAS - PROCESO DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS.



ARTÍCULO 50. CONSTATACIÓN DE DENUNCIAS EN EL PROCESO DE RESTABLECIMIENTOS DE DERECHOS (PRD). <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> La constatación de las Denuncias PRD, deberá realizarse dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al conocimiento de ella por el ICBF, donde habrán ser constatadas por el nivel zonal a través de un profesional en trabajo social, o psicología, trasladándose al lugar de ubicación del niño, niña o adolescente para constatar la veracidad de la denuncia PRD que se pone en conocimiento por una posible amenaza, inobservancia o vulneración de los derechos de un niño, niña o adolescente.

En ningún caso, el dejar la boleta de citación sin haber tenido contacto con el niño, niña o adolescente se entenderá como constatación de la denuncia PRD.

PARÁGRAFO 1o. La demora o aplazamiento de las acciones para la constatación de las denuncias debe estar debidamente justificada, documentada y reportada a los responsables del Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos Denuncias y Sugerencias del nivel que recibió la denuncia, para efectos de seguimiento.

En los casos de denuncias que no puedan ser constatadas en los términos establecidos por motivos relacionados con problemas de orden público en la zona donde se encuentra el niño, niña o adolescente y que pongan en peligro la vida e integridad personal del servidor público o

colaborador a quien se le requiere la constatación, se deberá solicitar constancia o certificación expedida por la Personería Municipal respecto a la imposibilidad de acceso a la zona por presencia de grupos al margen de la ley u otras organizaciones delictivas, y se solicitará apoyo a alguno de los actores del SNBF en la zona para que realice la constatación de la denuncia. Una vez se conozca el informe se ingresará en la herramienta tecnológica y se continuará con el procedimiento fijado de acuerdo al resultado del informe.

Cuando no sea posible realizar la constatación por ningún medio y factores anteriormente mencionados, se dejará constancia de las gestiones realizadas y se procederá al cierre de la petición.

PARÁGRAFO 2o. Los casos en que la presunta vulneración o amenaza de derechos descrita en la denuncia sea de tal gravedad, que pueda causar un perjuicio mayor, irreparable e inminente, la constatación deberá realizarse de forma inmediata o a más tardar dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento de los hechos.

PARÁGRAFO 3o. De acuerdo a la dinámica, conveniencia y necesidad del servicio en la constatación de las denuncias PRD, la Dirección de Servicios y Atención, podrá en la ciudad y regional que se requiera, centralizar la constatación de denuncias PRD en el nivel regional.



ARTÍCULO 51. DIRECCIONAMIENTO DE DENUNCIAS PRD. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> El direccionamiento de estas denuncias se realizará a través de la herramienta tecnológica SIM, al servidor público o colaborador encargado de realizar la constatación en el nivel zonal; sin necesidad de direccionar la petición previamente al coordinador o delegado de la operación del proceso, el direccionamiento deberá efectuarse de manera inmediata una vez conocidos los hechos por parte del ICBF.



ARTÍCULO 52. GARANTIZAR LA CONSTATAción DE LAS DENUNCIAS PRD. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Los coordinadores de los centros zonales y directores regionales, deberán garantizar que en todo momento exista personal de manera permanente para realizar la constatación de denuncias PRD y el suministro de transporte necesario a los profesionales, sean de planta o colaboradores, encargados de la constatación para el traslado a la dirección reportada, sin perjuicio de contar con el apoyo de las entidades del SNBF.



ARTÍCULO 53. RESPUESTA A LAS DENUNCIAS PRD. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Independiente de las actuaciones necesarias para cada asunto, una vez constatada la situación reportada, se informará al denunciante cuando lo solicite el resultado de la constatación de la denuncia PRD, en ningún caso se informarán detalles de la situación encontrada.

La respuesta deberá registrarse en la herramienta tecnológica SIM, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados desde el conocimiento de la misma por parte del ICBF, a través de la actuación correspondiente al resultado de la constatación fijada por el sistema, adicionalmente, se podrá adjuntar el formato fijado para la constatación.



ARTÍCULO 54. CIERRE DE LAS DENUNCIAS PRD. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Estas denuncias se considerarán cerradas para el Proceso de

Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias con el reporte de la constatación que realizan los trabajadores sociales y/o psicólogos de la situación descrita en la Denuncia PRD, debiendo registrar la actuación correspondiente en la herramienta tecnológica de acuerdo al resultado, sin perjuicio de las acciones que deba adelantar el ICBF para el restablecimiento efectivo de los derechos vulnerados.

Cuando se trate de una Denuncia que implique ser remitida a otra entidad por las situaciones descritas en el artículo [98](#) de la Ley 1098 de 2006, se deberá ingresar una actuación de remisión a otras entidades, y se procederá a cerrar la petición, ingresando el número de radicado de envío de la petición y adjuntando el oficio a través de la herramienta SIM.

Será el coordinador del centro zonal, quien estará a cargo del seguimiento de las actuaciones adelantadas y al resultado de la constatación hecha por la otra entidad, como lo menciona el artículo [96](#) de la Ley 1098 de 2006.

CAPÍTULO II. <sic, es IX>

ATENCIÓN DENUNCIAS VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.



ARTÍCULO 55. DENUNCIAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Las denuncias por Violencia Intrafamiliar que no involucren la inobservancia, amenaza o vulneración de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes, serán remitidas a las Comisarías de Familia competentes conforme al numeral primero (1o) del artículo [86](#) de la Ley 1098 de 2006.



ARTÍCULO 56. DIRECCIONAMIENTO DENUNCIAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> El direccionamiento de las Denuncias de Violencia intrafamiliar deberá realizarse por medio escrito o electrónico a más tardar al día hábil siguiente de su recepción, dirigido a la autoridad competente, por el responsable del proceso en el nivel que corresponda.



ARTÍCULO 57. CIERRE DE LAS DENUNCIAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Las denuncias de violencia intrafamiliar se considerarán cerradas para el Proceso con su traslado a la Comisaría de Familia competente, dejando constancia del número de radicado de correspondencia o copia electrónica de la remisión en la herramienta tecnológica.

CAPÍTULO III. <sic, es X>

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 58. TRÁMITE DE LAS QUEJAS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> 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 o contratista, sin enviar copia a ninguna otra dependencia, ni al servidor público o contratista 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 de la Dirección General, 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. Los casos en los que se requiera una revisión de las actuaciones administrativas por presunta amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de Niños, Niñas o Adolescentes, además de la remisión a la Oficina de Control Interno Disciplinario, deben ser remitidos a los Grupos de Protección o de Asistencia Técnica en las Regionales y, en la Sede de la Dirección General, a la Dirección de Protección;

c) Cuando se trate de quejas por asuntos relacionados con presunto acoso laboral, enviará a nivel nacional al Director de Gestión Humana y a nivel Regional o Zonal, al Director Regional, de conformidad con 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. En ningún caso serán competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

PARÁGRAFO 1o. Los responsables del Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, en los niveles regional 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 o del Coordinador Zonal.

PARÁGRAFO 2o. La Oficina de Control Interno Disciplinario se encargará de la investigación de la conducta irregular de los servidores, ex servidores públicos y colaboradores que ejerzan funciones públicas, siempre y cuando la presunta falta se haya dado en el ejercicio de sus funciones. Esta dependencia no tiene competencia para resolver o modificar la actuación administrativa que dio lugar a la queja.

PARÁGRAFO 3o. Las quejas remitidas al jefe inmediato deberán ser gestionadas directamente por él y no habrá lugar a que el servidor público implicado de respuesta a la queja. Esta función es indelegable.



ARTÍCULO 59. CIERRE DE QUEJAS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Las quejas que son competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario, se considerarán cerradas en el Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias una vez se le informe al usuario el trámite que se le dará a la misma petición dejando constancia de la fecha y del número de radicado de correspondencia con el que se realizó la remisión.

En aquellas que no son competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario, se considerará cerrada cuando el responsable de dar respuesta ingrese en la herramienta tecnológica la gestión realizada, de acuerdo a los criterios necesarios para el tipo de petición.



ARTÍCULO 60. RECLAMOS POR MAL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE BIENESTAR FAMILIAR. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Los reclamos por mal funcionamiento en los programas y servicios que brinda el Instituto

Colombiano de Bienestar Familiar, serán remitidos por los responsables de la operación del Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias a la persona o dependencia competente para resolverlos, de acuerdo a los criterios fijados para cada programa o servicio.

PARÁGRAFO. Los casos donde se identifique una posible situación de amenaza, inobservancia o vulneración de los derechos de niños, niñas o adolescentes, se deberá registrar también una denuncia PRD, a la cual se le dará simultáneamente el trámite correspondiente. Los términos para resolver serán los establecidos para cada tipo de petición (Reclamo o Denuncia PRD).



ARTÍCULO 61. DIRECCIONAMIENTO DE LOS RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Se realizará a través de la herramienta tecnológica SIM a la persona o dependencia competente para resolverlos según el nivel que corresponda, en el evento en que el responsable de dar respuesta no cuente con perfil en la herramienta tecnológica, el direccionamiento se efectuará por medio escrito o electrónico dejando constancia del trámite, sin embargo, se solicitará la creación el perfil en la herramienta tecnológica SIM.

PARÁGRAFO. Se tendrán en cuenta los criterios fijados por la subdirección encargada de la administración del programa o servicio.



ARTÍCULO 62. CIERRE DE RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Se considerarán cerrados para el Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias cuando el responsable de dar respuesta al reclamo ingrese en la herramienta tecnológica SIM la gestión realizada, de acuerdo a los criterios necesarios para el tipo y motivo de petición, independiente de la continuación de un procedimiento sancionatorio fijado en los lineamientos y por la subdirección encargada de la administración del programa o servicio.

CAPÍTULO IV. <sic, es XI>

ATENCIÓN DE PETICIONES DE SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS.



ARTÍCULO 63. TRAMITE DE PETICIONES DE SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Todas las peticiones que se registren en este tipo de petición de direccionaran de forma inmediata a través de la herramienta tecnológica SIM al Defensor de Familia.



ARTÍCULO 64. REGISTRO DE PETICIONES EN EL CENTRO DE CONTACTO ICBF. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> El Centro de Contacto registrará únicamente este tipo de petición, cuando se ponga en conocimiento una situación de amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes por parte de una entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar (SNBF) o de parte de alguno de los padres, siempre y cuando conviva con el niño, niña o adolescente, para las demás circunstancias se clasificará en otro tipo de petición de acuerdo a la información que se reporte.



ARTÍCULO 65. SEGUIMIENTO. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Para el proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y

sugerencias el seguimiento se hará frente a la aceptación del direccionamiento de la petición en la herramienta tecnológica SIM, en ningún momento frente a las actuaciones que adelante el Defensor de Familia.



ARTÍCULO 66. CIERRE DE PETICIONES DE SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Se considerarán cerrados para el Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias cuando el responsable de adelantar el trámite correspondiente, Defensor de Familia, acepte la petición en la herramienta tecnológica SIM. El cierre definitivo en el SIM, estará sujeto a los términos y procedimiento fijado en los lineamientos técnicos y normatividad vigente que regule procedimiento.

CAPÍTULO V. <sic, es XII>

PETICIONES, ATENCIÓN POR CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN.



ARTÍCULO 67. TRAMITE DE LAS PETICIONES, ATENCIÓN POR CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Las peticiones se remitirán al profesional o dependencia encargada de dar respuesta efectiva, de acuerdo del programa o servicio que esté relacionado en la petición del usuario. Se deberá tener en cuenta los lineamientos e instrucciones que brinde la subdirección encargada de cada programa.



ARTÍCULO 68. REGISTRO DE PETICIONES EN EL CENTRO DE CONTACTO. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> El Centro de Contacto se abstendrá de registrar peticiones relacionadas con la asignación de cupos a niños, niñas y adolescentes, sin embargo, brindará la información correspondiente relacionada con el programa o servicio que se preste en la entidad.



ARTÍCULO 69. SEGUIMIENTO. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Para el proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias se hará seguimiento a la actuación de gestión del profesional o dependencia encargada de dar respuesta en el término fijado para este tipo de petición.



ARTÍCULO 70. CIERRE DE PETICIONES DE ATENCIÓN CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Se consideraran cerrados para el proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias una vez el profesional o dependencia encargada dé respuesta al peticionario e ingrese la actuación respectiva en la herramienta tecnológica SIM. El cierre definitivo en el SIM, estará sujeto a los términos y procedimiento fijado en los lineamientos técnicos y normatividad vigente que lo regule.

CAPÍTULO VI. <sic, es XIII>

PETICIONES POR VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO INTERNO EN COLOMBIA.



ARTÍCULO 71. TRÁMITE. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962

de 2016> Las peticiones hechas por la población víctima del conflicto armado interno en Colombia serán recibidas y radicadas con especial atención en la Sede de la Dirección General por la Dirección de Servicios y Atención, en las Regionales y Centros Zonales por los responsables del Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, quienes harán el registro en la herramienta tecnológica de acuerdo a los criterios fijados y 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 víctima del conflicto armado interno en Colombia, es suficiente con que el peticionario lo manifieste, 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 72. TRASLADO DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Cuando la petición sea escrita, será recibida y radicada en la Sede de la Dirección General por el Grupo de Gestión Documental y en las Regionales por las oficinas de correspondencia o quien haga sus veces, y deberá remitirse el mismo día a la Dirección de Servicios y Atención, en la sede de la Dirección General y en las Regionales y Centros Zonales al responsable del Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, para iniciar el trámite pertinente a través de la herramienta tecnológica SIM.



ARTÍCULO 73. PETICIONES DE AYUDA HUMANITARIA EN TRANSICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> Las peticiones relacionadas con ayuda humanitaria a las víctimas de desplazamiento forzado, donde el ICBF es responsable de la oferta de alimentación en la transición, se registrarán en la herramienta tecnológica SIM en el tipo de petición correspondiente bajo el motivo “Ayuda Humanitaria en transición Ley [1448](#) de 2011”. El direccionamiento de la petición se hará al profesional o dependencia encargada de dar trámite de las peticiones.



ARTÍCULO 74. SEGUIMIENTO PETICIONES DE AYUDA HUMANITARIA EN TRANSICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> El seguimiento para el Proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias se realizará a la respuesta de parte del profesional o dependencia encargada, en el término establecido, diligenciada en la herramienta tecnológica SIM.



ARTÍCULO 75. CITACIÓN DE TERCEROS. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> 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.

PARÁGRAFO. En todo trámite que se deba adelantar con población víctima del conflicto armado interno en Colombia, se deberán tener en cuenta las disposiciones fijadas en la Ley [1448](#) de 2011 y disposiciones reglamentarias.

TÍTULO IV. <sic, es CAPÍTULO XIV>

DISPOSICIONES FINALES.



ARTÍCULO 76. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> En atención a que la Corte Constitucional mediante Sentencia C-818 de 2011 declaró la inexequibilidad de los artículos [13](#), [14](#), [15](#), [16](#), [17](#), [18](#), [19](#), [20](#), [21](#), [22](#), [23](#), [24](#), [25](#), 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011, diferida hasta el 31 de diciembre de 2014, los cuales regulan el Derecho de Petición, los términos y aspectos regulados en la presente resolución frente al particular, se sujetaran a las aclaraciones y modificaciones que se presenten con ocasión de la expedición de la Ley Estatutaria por parte del Congreso de la República.



ARTÍCULO 77. DESATENCIÓN DEL REGLAMENTO. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> 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 colaborador y dará lugar a las sanciones correspondientes.



ARTÍCULO 78. NORMATIVIDAD. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> 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 79. <Resolución derogada por el artículo [6](#) de la Resolución 3962 de 2016> La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución [3264](#) del 12 de agosto del 2009 y demás normas que le sean contrarias.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá D. C., a los 16 de agosto 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: 5 de julio de 2020

