



**Matriz Requisitos Legales y Otros Requisitos Gestión del Talento Humano -
Dirección de Servicios y Atención - Clasificación de la información: Clasificada**

Id	Nombre	Configurador	Tipo de Requisito	Número Identificador del Requisito	Título del Requisito	Fecha de Expedición	Organismo Emisor	Estado del Requisito	Dependencia Responsable Gestión del Requisito	Proceso	Aplicabilidad del Requisito	Especificidad del Requisito	¿El requisito se cumple?	Indique las dificultades que se han tenido para cumplir el requisito	Relación la Acción de Mejora a través de la que se está gestionando al incumplimiento del requisito	Descripción evidencia de cumplimiento del requisito	Link de cumplimiento o evidencia del requisito
74012	RC-RL7	Oscar Javier Bernal Parra	LEY	962	Reglas que debe tener en cuenta la Entidad para racionalizar los trámites y procedimientos administrativos en el ejercicio de presta un servicio público.	07/Ago/2005	Congreso de la República de Colombia	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Por la cual se dictan 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.	SI			Como garantía de la atención a la población, se encuentra disponible los puntos de atención presencial del ICBF, el portafolio de servicios y la GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF, estableciendo los parámetros para la adecuada atención, clasificación, calidad en el registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones que son presentadas por los ciudadanos.	https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/g1_rc_guia_de_gestion_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerencias_del_icbf_direccionamiento_y_segguimiento_de_peticiones_que_son_presentadas_por_los_ciudadanos.pdf
74030	RC-RL25	Oscar Javier Bernal Parra	DECRETO	1166	Presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente	19/Jul/2016	Ministerio de Justicia y del Derecho	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del libro 2 del decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Justicia del derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas v	SI			Conforme a los requerimientos de la norma se creó la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF que incluye las peticiones verbales, el protocolo general de atención al ciudadano y el protocolo de atención telefónico, estos documentos dan las pautas para el tratamiento de peticiones verbales.	https://www.icbf.gov.co/guia-de-gestion-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-del-instituto-colombiano-de-bienestar
100730	RC-RL31	Oscar Javier Bernal Parra	LEY	1757	*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.	06/Jul/2015	Congreso de la República de Colombia	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Artículos del 60 - 72 Del control social a lo público y de las veedurías ciudadanas	SI			Del control social a lo público y de las veedurías ciudadanas, que se incluyen en la política de participación ciudadana para el mejoramiento de la gestión institucional en el ICBF	https://www.icbf.gov.co/participa/control-social/
74010	RC-RL5	Oscar Javier Bernal Parra	LEY	190	Reporte de quejas y reclamos a cargo de las áreas encargadas para tal finalidad.	06/Jun/1995	Congreso de la República de Colombia	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.	SI			La Dirección de Servicios y Atención, siendo el puente de comunicación entre el ICBF y la ciudadanía, pone a disposición de los funcionarios, colaboradores, terceros interesados y ciudadanos la guía de peticiones incluidas las quejas en donde detalla la forma de relacionarse con la Entidad y los trámites que se deben surtir al interior de la Entidad.	https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/g1_rc_guia_de_gestion_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerencias_del_icbf_v7.pdf https://trntranet.icbf.gov.co/sistema-integrado-de-gestion/eje-de-calidad?ID=fiel_d_date:2020
74013	RC-RL8	Oscar Javier Bernal Parra	LEY	970	Establece una serie de reglas e instrumentos para combatir la corrupción	13/Jul/2005	Congreso de la República de Colombia	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en Nueva York, el 31 de octubre de 2003.	SI			Conforme lo dispuesto en la norma, mensualmente la Dirección de Servicios y Atención, publica en la página web del ICBF, un informe de las denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas a través de los canales de atención del ICBF.	https://www.icbf.gov.co/servicios-y-atencion/informacion-anticorrupcion
74014	RC-RL9	Oscar Javier Bernal Parra	LEY	1098	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia	11/Ago/2006	Congreso de la República de Colombia	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Código de la Infancia y la Adolescencia Artículo 1*. Artículo 34. Artículo 40. Artículo 41. Artículo 51. Artículo 97. Artículo 98.	SI			Teniendo en cuenta las funciones de la Dirección de Servicios y Atención, las disposiciones legales que reglamentan los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, se aplican en relación con el acceso a la información y contar con los canales para que esta población se relacione con el ICBF, para ello la Dirección de Servicios y Atención, dispone de la "Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF", el "PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO" y el "PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO".	https://www.icbf.gov.co/guia-de-gestion-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-del-instituto-colombiano-de-bienestar https://www.icbf.gov.co/sistema-integrado-de-gestion/eje-de-calidad?ID=fiel_d_date:2020 https://www.icbf.gov.co/system/files/protocolo_de_atencion_preseencial_al_ciudadano_v4.pdf



**Matriz Requisitos Legales y Otros Requisitos Gestión del Talento Humano -
Dirección de Servicios y Atención - Clasificación de la información: Clasificada**

Id	Nombre	Configurador	Tipo de Requisito	Número Identificador del Requisito	Título del Requisito	Fecha de Expedición	Organismo Emisor	Estado del Requisito	Dependencia Responsable Gestión del Requisito	Proceso	Aplicabilidad del Requisito	Especificidad del Requisito	¿El requisito se cumple?	Indique las dificultades que se han tenido para cumplir el requisito	Relación la Acción de Mejora a través de la que se está gestionando al incumplimiento del requisito	Descripción evidencia de cumplimiento del requisito	Link de cumplimiento o evidencia del requisito
74015	RC-RL10	Oscar Javier Bernal Parra	LEY	1341	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC –, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.	30/Jul/2009	Congreso de la República de Colombia	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Artículo 2°. Artículo 4°.	SI			Hay 2 aspectos a relacionar en el cumplimiento de este requisito legal: el uso de las herramientas tecnológicas que se puede evidenciar en la página web del ICBF, en la parte final con la indicación de los Líneas de Atención y con la forma como se reciben las peticiones con el procedimiento establecido en la "Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF".	https://www.icbf.gov.co/guia-de-gestion-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugencias-del-instituto-colombiano-de-bienestar https://www.icbf.gov.co/
74020	RC-RL15	Oscar Javier Bernal Parra	DECRETO	2641	Por medio del cual se estableció una metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.	17/Dic/2012	Presidencia de la República de Colombia	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.	SI			Se materializa por medio del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	https://www.icbf.gov.co/planeacion-plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano Anexo Componente 5 Participación Ciudadana y Rendición de
100732	RC-RL29	Oscar Javier Bernal Parra	LEY	2052	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y servicios.	25/Ago/2020	Congreso de la República de Colombia	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	ARTÍCULO 10. OBJETO. ARTÍCULO 40. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES. ARTÍCULO 60. TRÁMITES EN LÍNEA. ARTÍCULO 17. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO. ARTÍCULO 20. TÉRMINOS PARA RESOLVER TRÁMITES.	SI			Acorde con las orientaciones de Departamento Administrativo de la Función Pública, la Dirección de Servicios y Atención, ha liderado desde el ICBF, la implementación del Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública a través de la página web de la Entidad.	https://www.icbf.gov.co/transparencia-y-acceso-publica/participa
74063	RC-RL2	Oscar Javier Bernal Parra	CONSTITUCIÓN POLÍTICA		Derecho a la intimidad, buen nombre y al respecto de los mismos. Derecho de petición. Derechos fundamentales de los niños. Derecho al acceso a documentos públicos. Las actuaciones públicas se rigen bajo el principio de buena fe. Principios de la función	07/Abr/1991	Asamblea Nacional Constituyente	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Derecho a la intimidad, buen nombre y al respecto de los mismos. Derecho de petición. Derechos fundamentales de los niños. Derecho al acceso a documentos públicos. Las actuaciones públicas se rigen bajo el principio de buena fe. Principios de la función	SI			A nivel institucional los derechos de los niños, derechos a la intimidad, buen nombre, el principio de la buena fe en las actuaciones administrativas y el derecho de petición, se concretizan en documentos que rigen las actuaciones de las partes como lo son la guía de peticiones del ICBF, el procedimiento para la atención de derechos de petición, los mecanismos que permiten implementar la Estrategia de Participación articulada con el direccionamiento estratégico y la planeación institucional, la estrategia institucional de participación ciudadana y el conocimiento del ICBF por medio de la caracterización de los ciudadanos que acuden por la prestación del servicio público del ICBF.	https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/p1_rc_guia_de_gestion_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugencias_del_icbf_v7.pdf https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/p1_rc_procedimiento_para_la_atencion_de_derechos_de_peticion_v4.pdf https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/p7_rc_procedimiento_estrategia_participacion_articulada_con direccionamiento_estrategico_y_planeacion_institucional.pdf
74021	RC-RL16	Oscar Javier Bernal Parra	DECRETO	1377	Implementación y cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, reglamentado aspectos relacionados con la autorización del Titular de información para el Tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio	27/Jun/2013	Presidencia de la República de Colombia	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.	SI			Frente al tratamiento de los datos personales, autorización para el uso de la información personal la Dirección de Servicios y Atención, cuenta con procedimiento frente a la recepción de peticiones, quejas reclamos y sugencias al igual que procedimientos para atención en los diversos canales.	https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/p4_rc_protocolo_de_atencion_pre_sencial_al_ciudadano_v4.pdf https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/p5_rc_protocolo_de_atencion_canal_telefonico_v2.pdf https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/g1_rc_guia_de_gestion_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugencias_del_icbf_v7.pdf https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/p6_rc_noveno_ar



**Matriz Requisitos Legales y Otros Requisitos Gestión del Talento Humano -
Dirección de Servicios y Atención - Clasificación de la información: Clasificada**

Id	Nombre	Configurador	Tipo de Requisito	Número Identificador del Requisito	Título del Requisito	Fecha de Expedición	Organismo Emisor	Estado del Requisito	Dependencia Responsable Gestión del Requisito	Proceso	Aplicabilidad del Requisito	Especificidad del Requisito	¿El requisito se cumple?	Indique las dificultades que se han tenido para cumplir el requisito	Relación de la Acción de Mejora a través de la que se está gestionando al incumplimiento del requisito	Descripción evidencia de cumplimiento del requisito	Link de cumplimiento o evidencia del requisito
74025	RC-RL20	Oscar Javier Bernal Parra	LEY	1712	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	03/Jun/2014	Congreso de la República de Colombia	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Artículo 18. Artículo 19. Artículo 20. Artículo 21. Artículo 22. Artículo 24.	SI			El acceso a la información y la transparencia en el uso de ella, se hace visible por medio de creación de documento de la Dirección de Servicios y Atención; tales como: el Procedimiento para la Atención de Derechos de Petición, el Formato Informe Trimestral Cualitativo Regionales, el Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción, el Formato Compromiso de Confidencialidad y no Divulgación de la Información, el Procedimiento Alertas Eventos Críticos Canal Presencial, la Guía para el Trámite de Denuncias de la Línea Anticorrupción en el Nivel Regional y Zonal y el Protocolo General de	https://www.icbf.gov.comisional/es/relacion-con-el-ciudadano
100731	RC-RL30	Oscar Javier Bernal Parra	DECRETO	620	*Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del parágrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos.	02/May/2020	Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	ARTICULO 2.2.17.1.2	SI			Con el acompañamiento de la Dirección de Información y Tecnología y la Dirección de Planeación del ICBF, se ha venido implementando de manera paulatina el uso de las tecnologías para lo cual se puede evidenciar en el despliegue de información y menús en la página web de la Entidad. Respecto a la tarea puntual en la página web del ICBF se encuentra una infografía con los servicios ciudadanos a implementar en el futuro en la Entidad.	https://www.icbf.gov.co/servicios-ciudadanos-digitales
74023	RC-RL18	Oscar Javier Bernal Parra	NORMA TÉCNICA COLOMBIANA	6047	Accesibilidad al medio físico de espacios de servicio al ciudadano en la administración pública	12/Nov/2013	ICONTEC	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Accesibilidad al medio físico de espacios de servicio al ciudadano en la administración pública	SI			Se promueve a partir del protocolo de atención presencial del ICBF, este documento brinda las pautas, conductas y reglas para la atención de los ciudadanos que se acercan al ICBF, haciendo uso del canal presencial.	https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/p4_rc_protocolo_de_atencion_presencial_al_ciudadano_v4.pdf
74007	RC-RL1	Oscar Javier Bernal Parra	LEY	57	Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales	05/Jul/1985	Congreso de la República de Colombia	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Artículo 12 y 24	SI			A través del portal del ICBF, los ciudadanos pueden conocer la oferta de servicios y la forma de acceder a la información requerida para cada uno de los procesos de la Entidad. La guía de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del ICBF, le permite a los ciudadanos conocer los pormenores de los mecanismos para interactuar con el ICBF.	https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/g1_rc_guia_de_gestion_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerencias_del_icbf_v7.pdf
74018	RC-RL13	Oscar Javier Bernal Parra	DECRETO	987	Funciones de la Dirección de Servicios y Atención	14/May/2012	Departamento Administrativo de la Prosperidad Social	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar "Cecilia de la Fuente de Lleras" y se determinan las funciones de sus dependencias.	SI			Por medio del plan de acción institucional, se plasman las acciones de la Dirección de Servicios y Atención para "RELACION ESTADO CIUDADANO".	https://www.icbf.gov.co/transparencia/planeacion_n/plan-accion
74022	RC-RL17	Oscar Javier Bernal Parra	RESOLUCIÓN	3785	Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un préstamo externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia a	12/Sep/2013	Presidencia de la República de Colombia	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un préstamo externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia a	SI			Desde la Dirección de Servicios y Atención, se promueve una oferta de trámites y servicios con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, y de calidad; para ello la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, da línea frente a la forma de relacionarse con el ciudadano y la página web de la Entidad promueve dichos servicios.	https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/g1_rc_guia_de_gestion_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerencias_del_icbf_v7.pdf
74024	RC-RL19	Oscar Javier Bernal Parra	RESOLUCIÓN INTERNA	2859	Trámite de solicitudes de apertura, Cierre o Traslados de Centros Zonales	24/Dic/2013	Dirección General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Por la cual se modifica la Resolución No. 1616 de 2006 y se reglamenta la estructura del ICBF en el Nivel Regional y Zonal	SI			La implementación por parte de la Dirección de Servicios y Atención, se realiza con base en las condiciones establecidas por la Secretaría General en aplicación de la Guía para los cambios en las sedes de atención presencial del ICBF.	https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/g3_rc_guia_para_apertura_cierre_de_centros_zonales_y_equipos_de_atencion_o_traslado_de_direcciones_regionales_v2.pdf



**Matriz Requisitos Legales y Otros Requisitos Gestión del Talento Humano -
Dirección de Servicios y Atención - Clasificación de la información: Clasificada**

Id	Nombre	Configurador	Tipo de Requisito	Número Identificador del Requisito	Título del Requisito	Fecha de Expedición	Organismo Emisor	Estado del Requisito	Dependencia Responsable Gestión del Requisito	Proceso	Aplicabilidad del Requisito	Especificidad del Requisito	¿El requisito se cumple?	Indique las dificultades que se han tenido para cumplir el requisito	Relación a la Acción de Mejora a través de la que se está gestionando al incumplimiento del requisito	Descripción evidencia de cumplimiento del requisito	Link de cumplimiento evidencia del requisito
74031	RC-RL26	Oscar Javier Bernal Parra	DECRETO	1081	Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	26/May/2015	Presidencia de la República de Colombia	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República	SI			Para garantizar los mecanismos de lucha contra la corrupción, se ha creado el procedimiento para la atención de los casos de presuntos actos de corrupción, una guía de trámite de denuncias de corrupción y la publicación del mapa de riesgos de anticorrupción según los estándares de la Entidad.	https://www.icbf.gov.co/procedimiento-para-la-atencion-de-presuntos-actos-de-corrupcion-v6 https://www.icbf.gov.co/iel-instituto/sistema-integrado-de-gestion/guia-para-el-tramite-de-denuncias-de-la-linea-MAPA-DE-RIESGOS-DSYA https://www.icbf.gov.co/transparencia/planes/pla-n-anticorrupcion/ https://www.icbf.gov.co/iel-instituto/sistema-integrado-de-gestion/guia-para-el-tramite-de-denuncias-de-la-linea-MAPA-DE-RIESGOS-DSYA
74032	RC-RL27	Oscar Javier Bernal Parra	RESOLUCIÓN INTERNA	11980	Se crea la política de atención al ciudadano y de participación ciudadana en la gestión pública y como líder del proceso a la Dirección de Servicios y Atención.	30/Dic/2019	Dirección General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Por medio de la cual se adopta el Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión de ICBF	SI			Se implementa por medio del modelo de participación articulada con el direccionamiento estratégico en el numeral 3 participación ciudadana. Adicionalmente, se despliegan las acciones del "PROCEDIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN ARTICULADA CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y LA PLANEACION INSTITUCIONAL" creado para facilitar y promover la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.	https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/nd1_rc_modelo_es-trategia_participacion_articulada_con_direccionamiento_estragico_y_planeacion_institucional_v2.pdf
74009	RC-RL4	Oscar Javier Bernal Parra	DECRETO	2232	Son funciones de las dependencias de quejas y reclamos.	18/Dic/1995	Presidencia de la República de Colombia	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos	SI			La Dirección de Servicios y Atención, pone a disposición de los funcionarios, colaboradores, terceros interesados y ciudadanos la guía de peticiones incluida la posibilidad de interponer quejas, para tal fin, la guía detalla la forma de relacionarse el Ciudadano con la Entidad.	https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/g1_rc_guia_de_gestion_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerencias_del_icbf_v7.pdf
74016	RC-RL11	Oscar Javier Bernal Parra	LEY	1474	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública	12/Jul/2011	Congreso de la República de Colombia	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Artículo 73. Artículo 74. Artículo 74. Artículo 75. Artículo 76.	SI			En cumplimiento de lo dispuesto en la norma orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, la Dirección de Servicios y Atención, ha dispuesto la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano del año 2022 en la versión No. 2, el formato para la apertura de los buzones de los puntos de atención presencial del ICBF.	https://www.icbf.gov.co/planeacion/pla-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-anexo-4-componente-4-mecanismos-de-atencion-al-ciudadano-2022-v2 https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/g1_rc_guia_de_gestion_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerencias_del_icbf_v7.pdf https://www.icbf.gov.co/formato-acta-apertura-buzon-v1
74026	RC-RL21	Oscar Javier Bernal Parra	RESOLUCIÓN INTERNA	2900	Por la cual se crean grupos internos de trabajo para la Dirección de Servicios y Atención	22/May/2014	Secretaría General del ICBF	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Por la cual se crean, organizan y conforman unos Grupos de Trabajo en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	SI			Conforme a los documentos elaborados por la Dirección de Servicios y Atención y los Grupos de Trabajo que evidencian el cumplimiento de las funciones asignadas.	https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/acta_a_probacion_plan_es_2022_firmad a.pdf
74033	RC-RL28	Oscar Javier Bernal Parra	RESOLUCIÓN	8650	Por el cual se integra el Comité Institucional de Gestión de Desempeño, el Subcomité de Arquitectura y la Mesa Técnica de Sistemas de Información misional en el Instituto Colombiano de Bienestar	10/Nov/2021	Dirección General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Por el cual se integra el Comité Institucional de Gestión de Desempeño, el Subcomité de Arquitectura y la Mesa Técnica de Sistemas de Información misional en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.	SI			La Dirección de Servicios y Atención conforma el comité institucional de gestión y desempeño, como evidencia de las gestión realizadas se encuentra el acta de dicho comité realizado en el año 2022.	https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/acta_a_probacion_plan_es_2022_firmad a.pdf
73994	RC-RL24	Oscar Javier Bernal Parra	RESOLUCIÓN INTERNA	3962	Gestión de PQRS	05/Jun/2016	Dirección General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Completo		SI			La implementación de la misma deriva en la creación de la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF	https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/g1_rc_guia_de_gestion_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerencias_del_icbf_v7.pdf



**Matriz Requisitos Legales y Otros Requisitos Gestión del Talento Humano -
Dirección de Servicios y Atención - Clasificación de la información: Clasificada**

Id	Nombre	Configurador	Tipo de Requisito	Número Identificador del Requisito	Título del Requisito	Fecha de Expedición	Organismo Emisor	Estado del Requisito	Dependencia Responsable Gestión del Requisito	Proceso	Aplicabilidad del Requisito	Especificidad del Requisito	¿El requisito se cumple?	Indique las dificultades que se han tenido para cumplir el requisito	Relación a la Acción de Mejora a través de la que se está gestionando el incumplimiento del requisito	Descripción evidencia de cumplimiento del requisito	Link de cumplimiento o evidencia del requisito
74008	RC-RL3	Oscar Javier Bernal Parra	LEY	12	Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos Del Niño adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989	22/Ene/1991	Congreso de la República de Colombia	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Artículo 3. Numeral 1.	SI			Frente al proceso de relación con el ciudadano y en especial los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, el ICBF, establecido por medio de la guía de peticiones los parámetros para la adecuada atención, clasificación, calidad en el registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones que son presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF.	https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/g1_rc_guia_de_gestion_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerencias_del_icbf_v7.pdf
74027	RC-RL22	Oscar Javier Bernal Parra	LEY	1755	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	30/Jun/2015	Congreso de la República de Colombia	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Artículo 13. Artículo 14. Artículo 15. Artículo 16. Artículo 17. Artículo 18. Artículo 19. Artículo 20. Artículo 21. Artículo 22. Artículo 23. Artículo 24. Artículo 25. Artículo 26. Artículo 27. Artículo 28. Artículo 29.	SI			Se implementa con la aplicación de Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF	https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/g1_rc_guia_de_gestion_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerencias_del_icbf_v7.pdf https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/g4_rc_guia_para_el_tramite_de_peticiones irrespetuosas_incompletas_y_publicaciones_web_v2.pdf
73993	RC-RL23	Oscar Javier Bernal Parra	RESOLUCIÓN	4901	Por la cual se modifica la matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abandono con marcación 1XY	11/Abr/2016	Comisión de Regulación de Comunicaciones	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Completo		SI			Se implementa por medio de la contratación de los servicios de Centro de Conato. Orden de Compra No102650 de la Tienda Virtual de Colombia Compra Eficiente.	https://www.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/102650
74017	RC-RL12	Oscar Javier Bernal Parra	DECRETO LEY	19	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	01/Oct/2012	Departamento Administrativo de la Función Pública	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. Presentación de solicitud	SI			Se cumple por medio de la guía de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del ICBF, con parámetros para la adecuada atención, clasificación, calidad en el registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones que son presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF.	https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/g1_rc_guia_de_gestion_de_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerencias_del_icbf_v7.pdf
74019	RC-RL14	Oscar Javier Bernal Parra	DECRETO	2482	Adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión como instrumento de articulación y reporte de la información	12/Mar/2012	Presidencia de la República de Colombia	VIGENTE	Dirección de Servicios y Atención	Relación con el Ciudadano	Parcial	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión	SI			A través de la página web del ICBF se puede validar los canales de atención con los que cuenta la Entidad para relacionarse con los ciudadanos, en espacio como la página de INICIO Líneas de Atención y PARTICIPA.	https://www.icbf.gov.co/ https://www.icbf.gov.co/participa/consulta-ciudadana