

RESOLUCIÓN No. 0 2484

- 9 MAR 2020

"Por la cual se justifica y ordena la celebración de un Convenio Interadministrativo"

EL SECRETARIO GENERAL DEL ICBF

En uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, el Decreto 1082 de 2015, la Ley 1474 de 2011, Manual de Contratación vigente, Resolución No. 11658 del 6 de septiembre de 2018, posesionado mediante Acta No. 000204 del 10 de septiembre de 2018, demás normas concordantes, y

CONSIDERANDO

Que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, creado mediante la Ley 75 de 1968 y su Decreto reglamentario No. 2388 de 1979, reglamentado mediante Decreto No. 1084 de 2015, adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social mediante Decreto No. 4156 de 2011, que tiene como misión "Promover el desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, fortaleciendo las capacidades de las familias como entornos protectores y principales agentes de transformación social".

Que la Ley 7 de 1979, establece que el Bienestar Familiar es un servicio público a cargo del Estado que estará a cargo del "Sistema Nacional de Bienestar Familiar", indicando que son fines de dicho sistema vincular y coordinar el mayor número de personas y coordinar con las entidades estatales competentes en el manejo de los problemas de la familia y del menor, al propósito de elevar el nivel de vida de nuestra sociedad.

Que el Decreto 2388 de 1979, a través del cual se reglamentó la Ley 7 de 1979, en su artículo 4 indica que "Se entiende por Sistema Nacional de Bienestar Familiar el conjunto de organismos, instituciones, agencias o entidades públicas o privadas que total o parcialmente, atienden a la prestación del servicio". De igual forma el artículo 8 del citado decreto, determina que "hacen parte también del Sistema Nacional de Bienestar Familiar las entidades públicas o privadas, de carácter nacional, distrital, departamental, comisarial, intendencial o municipal, que habitualmente realicen actividades relacionadas con la protección preventiva y especial del menor, la garantía de sus derechos y la realización e integración armónica de la familia". Por su parte el artículo 7º del Decreto 936 de 2013, establece que son agentes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, todas aquellas entidades que ejecutan acciones relacionadas con la protección integral de niños, niñas y adolescentes definida en el artículo 7º de la Ley 1098 de 2006 y el fortalecimiento familiar.

Que desde esta perspectiva, los derechos de los niños, niñas y adolescentes, están enmarcadas bajo el principio de corresponsabilidad desarrollado por el Código de Infancia y Adolescencia en su artículo 10º que expresa: "Se entiende por corresponsabilidad, la concurrencia de actores y acciones conducentes a garantizar el ejercicio de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes. La familia, la sociedad y el Estado son corresponsables en su atención, cuidado y protección. (...) La corresponsabilidad y la concurrencia aplican en la relación que se establece entre todos los sectores e instituciones del Estado".

Que de conformidad con el artículo 15 del Decreto 987 de 2012, son funciones de la Dirección de Servicios y Atención, entre otras, las siguientes:

"1) Brindar los lineamientos técnicos para prestar el servicio en los tres niveles de atención nacional, regional y zonal, con base en la normatividad vigente, dentro del marco de las políticas del Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación.

2184

- 9 MAR 2020

2. Formular planes de mejoramiento de los canales de servicio de la Entidad y proponer estrategias de acercamiento a la comunidad en el marco del mejoramiento a la atención. (...).

7. Proponer el desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas en coordinación con la Dirección de Información y Tecnología que faciliten el acercamiento de la Entidad a la población, en el marco de la Estrategia de Gobierno en Línea. (...)

10. Promover la utilización y mejora continua del Sistema de Información Misional como herramienta eje de la labor de servicio y atención.

11. Proponer estrategias para la excelencia en la prestación del servicio. (...)"

Que en el desarrollo del quehacer misional, el ICBF, cuenta con la línea 141, que es una línea de emergencia dispuesta para atender a toda la población en todo el territorio nacional, a través de esta línea de emergencias, se reciben llamadas con solicitudes de orientación sobre casos de maltrato infantil, violencia sexual, acoso escolar, trabajo infantil o consumo de sustancias psicoactivas, sin embargo en ocasiones se reciben llamadas en donde en curso hay situación que amenaza o afecta la vida o integridad de los Niños, Niñas y Adolescentes y que hace indispensable que la Policía de Infancia y Adolescencia tenga el reporte en tiempo real de la situación para que pueda intervenir de acuerdo a los protocolos establecidos.

Que actualmente la administración y la operación del Centro de Contacto del ICBF, se encuentra a cargo de un tercero contratado a través del Contrato ICBF No. 1640 de 2019 (Orden de Compra No. 41593) dentro del Acuerdo Marco de Precios BPO de la Tienda Virtual de Colombia Compra Eficiente, dicho Centro de Contacto cuenta con 374 personas y presta sus servicios 24/7 por medio de los siguientes canales:

Telefónico

- Línea 141. Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes. Atención 24 horas

Virtual

- Chat. 6 salas habilitadas para Información general, Asesoría en Derecho de Familia, Información para la Prevención del Abuso sexual, Reportes de Amenaza y/o vulneración de derechos de los niños, niñas y/o adolescentes, Reportes de actos de corrupción, Quejas, reclamos y/o sugerencias, atención en crisis en transferencia de segundo nivel. Atención 24 horas.
- Llamada en Línea. Atención 24 horas.
- Video llamada. Atención Lunes a sábado de 6: 00 a.m. - 10: 00 p.m.
- Portal web. Atención 24 horas.
- Whatsapp – Líneas de atención 320 239 16 85 - 320 865 54 50 - 320 239 13 20. Atención 24 horas.

Que por su parte, la Policía Nacional de Colombia, es una entidad Pública adscrita al Ministerio de Defensa Nacional, creada mediante la Ley 1000 de 1891, artículo 218 de la Constitución Política de 1991 y ley No. 62 de 1993, con una estructura definida de acuerdo con el decreto No. 4222 del 23 de noviembre de 2006 y el Decreto No. 216 del 28 de enero de 2010.

Que de conformidad con el artículo 88 de la Ley 1098 de 2006, la Policía Nacional tiene como misión garantizar la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes en el marco de las competencias y funciones que le asigna la ley, es por ello que a través de la línea 123, la Policía Nacional cuenta un mecanismo para interactuar con la población.

2184

- 9 MAR 2020

Que el artículo 16 del Decreto 2150 de 1995, modificado por el artículo 14 de la Ley 962 de 2005, señala que será permitido el intercambio de información entre las distintas entidades oficiales, en ampliación del principio de colaboración.

Que el artículo 3 del Decreto 235 de 2010, modificado por el Decreto 2280 de 20010, regula el intercambio de información entre las entidades públicas o particulares encargados de la función administrativa, dispone que las entidades podrán emplear el mecanismo que consideren idóneo para el efecto, tales como cronogramas de entrega, plan de trabajo, protocolo, acuerdo, entre otros.

Que el artículo 227 de la Ley 1450 de 2011, modificado por el artículo 159 de la Ley 1753 de 2015, establece que, las entidades públicas y los particulares que ejerzan funciones públicas pondrán a disposición de las entidades públicas que así lo soliciten, la información que genere, obtenga, adquieran o controlen y administren, en cumplimiento y ejercicio de su objeto misional. El uso y reutilización de esta información deberá garantizar lo dispuesto de las leyes 1581 de 2012 y 1712 de 2014, así como las demás normas que regulan la materia.

Que la normativamente, establece la posibilidad de que dos Entidades Públicas, suscriban convenios interadministrativos de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- El artículo 113 de la Constitución Política consagra que los diferentes órganos del Estado tienen funciones separadas, pero colaboran armónicamente para la realización de sus fines.
- El artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, consagra 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 y, estableciendo adicionalmente, que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.
- El artículo 3° de la Ley 489 de 1998, señala que la función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.
- El artículo 4 de la ley 489 de 1998, establece que la finalidad de la función administrativa es buscar la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política, por lo cual los organismos, entidades y personas encargadas, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.
- Artículo 95 inciso 1° de la Ley 489 de 1998, señala la asociación entre entidades públicas - condicionalmente exequible - Las entidades públicas podrán asociarse con el fin de cooperar en el cumplimiento de funciones administrativas o de prestar conjuntamente servicios que se hallen a su cargo, mediante la celebración de convenios interadministrativos (...).

Que de acuerdo a lo expuesto, es procedente la celebración de un convenio interadministrativo con la Policía Nacional, el cual tendrá por objeto *"Aunar esfuerzos técnicos, logísticos y administrativos a través de la coordinación de acciones conjuntas entre la Policía Nacional y el ICBF para la articulación e interoperabilidad de la línea 141 del ICBF y el intercambio de información, enmarcada en el servicio y atención que se ofrece como parte del quehacer institucional"*.

Que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y la Policía Nacional -PONAL, en el marco de su quehacer misional, realizaron el día 6 de febrero de 2019 una visita a las instalaciones del Centro de Contacto del ICBF, en donde se revisaron los aplicativos y los sistemas de información que utiliza la Línea 141, los diferentes repositorios donde se almacena la información, tales como el Web Service, el Sistema de Información Misional -SIM, el

2484

9 MAR 2020

InConcert (aplicativo interno del centro de contacto), así como, los diccionarios de datos, paramétricas, campos y variables suministrados al momento de recibir una llamada, entre otros. Esta reunión se llevó a cabo con fin de identificar los aspectos que son susceptibles de fortalecerse a efectos de contar con una respuesta más rápida en los casos que conoce el ICBF y que se requiera activar la ruta de atención con la Policía Nacional para seguir brindando una atención oportuna, de calidad y en la que puedan confluir de manera articulada las dos entidades.

Que durante la visita, se explicaron los procesos y la cadena de valor de los canales de comunicación de la Entidad, encontrando que el ICBF cuenta con la línea de emergencia 141, que tiene un protocolo interno que establece unas tipologías de casos que permiten clasificar y categorizar el tipo de llamada, facilitando el direccionamiento de algunos casos a la Policía Nacional.

Dicho lo anterior, el esquema en la operación de uno de los canales de comunicación, la Línea 141 por parte del ICBF, funciona de la siguiente manera:

1. El ICBF: a través de un agente del Centro de Contacto recibe la llamada, registra los datos de la comunicación con el usuario en el SIM.
2. ICBF: El agente del centro de contacto llama a la línea 123 – Modelo Nacional de vigilancia por cuadrante.
3. PONAL 123: recibe llamada del ICBF y registra en el Sistema de seguimiento y control de atención de casos PROCAD.
4. PONAL 123: redirige la llamada a RED DE APOYO: Caracteriza y se comunica con cuadrante.
5. RED DE APOYO: recibe llamada PONAL y registra en el Sistema de seguimiento y control de atención de casos SECAD y se comunica por radio o Avantel con el policía del cuadrante.

Resumen de registros y caracterizaciones:

SISTEMA	REGISTROS	CARACTERIZACIÓN - CALCIFICACIÓN	USUARIO
InConcert	1	1	ICBF
SIM Sistema de Información Misional			ICBF
NUSE – PROCAD Sistema Integrado que se ocupa de recibir todas las llamadas de los usuarios(as) de la Línea 123	1	1	PONAL 123
SECAD Sistema de seguimiento y control de atención de casos	1	1	PONAL RED DE APOYO
Total	4	4	

Que como se puede observar en el cuadro anterior, existen diferentes sistemas de información que actualmente confluyen para el direccionamiento de las llamadas recibidas en la línea 141 del ICBF y las cuales requieren comunicación inmediata con Policía Nacional, lo que significa que estas dos Entidades Públicas están duplicando sus esfuerzos mientras efectúan el registro del mismo caso en dos sistemas de información distintos y que no se comunican cuando el caso requiere la intervención de la Policía Nacional, esto deja en evidencia que tanto Policía Nacional como ICBF, quienes tienen funciones de protección y atención para con los Niños, Niñas y Adolescentes, no cuentan con un canal exclusivo de información que les permita agilizar los procesos y procedimiento internos en el menor tiempo posible para atender esta población.

2184

- 9 MAR 2020

Que para el cumplimiento de este objetivo, se requiere el uso de herramientas tecnológicas, tal y como lo determinaron la Dirección de Información y Tecnología del ICBF y la Oficina de Telemática de la Policía Nacional, para tal fin se requiere de un servidor que cumpla con las especificaciones ya analizadas y aprobadas por las partes, este servidor tendrá una destinación para el registro y seguimiento de las solicitudes que recibe el ICBF y que requieren la activación inmediata de la ruta de atención con la Policía Nacional, este servidor ya fue avalado por la Dirección de Información y Tecnología del ICBF y cumple con las necesidades que aquí se plantea, estaría a disposición de la Policía Nacional en el marco de los parámetros normativos y contractuales que establezcan las entidades públicas, para lograr la integración de los canales de información, generando una disminución en tiempos de respuesta, registros, clasificaciones y caracterizaciones de llamadas, fortaleciendo la transmisión de información oportuna y confiable y facilitando la articulación interinstitucional en la atención de los casos.

Que finalmente, este acuerdo prevé el intercambio de información para cotejar datos, cifras, indicadores y a partir de los resultados, establecer planes de trabajo que permitan mejorar el quehacer institucional y la protección de niños, niñas y adolescentes en pro de la mejora de la oferta de servicios de la Dirección de Servicios y Atención.

Que en vista de lo anterior y luego de realizar el análisis de la naturaleza jurídica de las entidades públicas, su misión, sus objetivos y, consecuentemente el desarrollo de programas, se evidenció la necesidad de fortalecer junto con la Policía Nacional, los tiempos de respuesta para atender a los Niños, Niñas y Adolescentes, en los eventos de reacción inmediata y prevalente, para lo cual, se viabiliza la suscripción de un Convenio Interadministrativo, que permita a las entidades diseñar estrategias de intervención y la materialización de actividades conjuntas que para la articulación e interoperabilidad en los casos que Ley lo exige sea una realidad.

Que mediante acto administrativo se justificó la presente Contratación Directa.

Que la presente contratación se encuentra en el Plan Anual de Adquisiciones de 2020.

Que el Comité de Contratación en sesión de fecha 18 de febrero de 2020, emitió concepto favorable sobre la celebración del presente convenio.

Que para determinar la delegación de ordenación del gasto para este convenio se tuvo en cuenta la Resolución No. 002 de 2020 *"Por la cual se designan los Gerentes de Recursos, Gerentes de Proyecto y se delega la Ordenación de gastos del ICBF para la vigencia 2020 y se establecen obligaciones"* en su artículo segundo.

Que por lo anterior, se requiere celebrar un Convenio Interadministrativo con la **POLICÍA NACIONAL** identificada con NIT No. 800141397-5, cuyo objeto es *"Aunar esfuerzos técnicos, logísticos y administrativos a través de la coordinación de acciones conjuntas entre LA POLICÍA NACIONAL y el ICBF para la articulación e interoperabilidad de la línea 141 del ICBF y el intercambio de información, enmarcada en el servicio y atención que se ofrece como parte del quehacer institucional"*.

Que para todos los efectos legales y Fiscales el presente Convenio Interadministrativo no genera erogación presupuestal a las partes.

Que el convenio tendrá un plazo de ejecución que será de cinco (5) años contados desde el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, a partir de la suscripción del acta de inicio. Las partes podrán acordar la adición del presente convenio antes de su vencimiento, para lo cual suscribirán el documento correspondiente en el que se indicarán las condiciones de la misma.

Que los estudios, documentos previos y anexos, se pueden consultar en el expediente del Convenio Interadministrativo que se encuentra en la Dirección de Contratación de la Sede de la Dirección General del ICBF, ubicada en la Avenida Carrera 68 No. 64 C – 75 Piso 2º, de la ciudad de Bogotá D.C.

Que en mérito de lo expuesto,

2184

- 9 MAR 2020

DISPONE:

ARTÍCULO PRIMERO: Declarar procedente y justificada la celebración de un Convenio Interadministrativo con la **POLICÍA NACIONAL** identificada con NIT No. 800.141.397-5.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar la celebración de un Convenio Interadministrativo con la **POLICÍA NACIONAL** identificada con NIT No. 800141397-5, cuyo objeto es "AUNAR ESFUERZOS TÉCNICOS, LOGÍSTICOS Y ADMINISTRATIVOS A TRAVÉS DE LA COORDINACIÓN DE ACCIONES CONJUNTAS ENTRE LA POLICÍA NACIONAL Y EL ICBF PARA LA ARTICULACIÓN E INTEROPERABILIDAD DE LA LÍNEA 141 DEL ICBF Y EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN, ENMARcada EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN QUE SE OFRECE COMO PARTE DEL QUEHACER INSTITUCIONAL".

ARTÍCULO TERCERO: Para todos los efectos legales y fiscales el presente Convenio Interadministrativo no genera erogación presupuestal a las partes.

ARTÍCULO CUARTO: Que el convenio tendrá un plazo de ejecución que será de cinco (5) años contados desde el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y ejecución, a partir de la suscripción del acta de inicio. Las partes podrán acordar la adición del presente convenio antes de su vencimiento, para lo cual suscribirán el documento correspondiente en el que se indicarán las condiciones de la misma.

ARTÍCULO QUINTO: El presente Acto Administrativo rige a partir de la fecha de su expedición y contra el mismo no proceden los recursos del procedimiento administrativo, conforme a lo establecido en el artículo 75 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

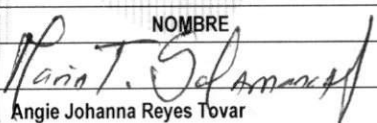
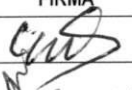
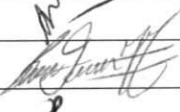
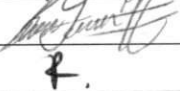
ARTÍCULO SEXTO: Publicar en el SECOP el presente acto administrativo como lo ordena el artículo 2.2.1.1.1.7.1. del Decreto 1082 de 2015.

Dada en Bogotá D.C., a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


EDUARDO GONZÁLEZ MORA
Secretario General

- 9 MAR 2020

ROL	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Reviso Secretaria General		Asesor Secretaria General	
Aprobó	Angie Johanna Reyes Tovar	Directora de Contratación	
Revisó	Carlos E. Tello T.	Contratista Dirección de Contratación	
Proyectó	Viviana Álvarez Rojas	Contratista Dirección de Contratación	