
PLAN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que expresa: “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad*” el ICBF mediante Decreto 0987 de 2012, modificó su estructura organizacional, para estructurar la Dirección de Servicios y Atención, cuyo objetivo es adelantar las acciones para garantizar la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en oportunidad, promoviendo la participación ciudadana y el control social

Así mismo, frente a lo dispuesto en el Artículo 73 respecto de la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, el ICBF estableció los mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano como uno de los componentes de dicha estrategia, enmarcado en el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, creado en el año 2007 para garantizar la oportunidad, accesibilidad, calidad y calidez de los servicios y trámites que prestan las entidades de la administración pública, fortaleciendo la política pública del Buen Gobierno.

En el ICBF la Dirección de Servicios y Atención presta sus servicios a través de una estrategia multicanal, se cuenta con agentes bilingües de idioma inglés y de lenguaje de señas para la atención diferencial a población sordo-muda; con una herramienta de “inteligencia de negocios” que permite prospectar las estacionalidades y posibles crecimientos de peticiones en ciertos meses del año; Mensajes de voz a través de llamadas masivas de salida y textos a celular.

Desde el ICBF se lideró la formación de una red de líneas 106, incrementando voz a voz la interacción con los niños, niñas y adolescentes, se aumentaron el total de interacciones atendidas por asesor mensual en 2014, en los siguientes canales:

Canal Presencial a través de una oficina con personal dispuesto para cada una de las 33 Regionales, 206 Centros Zonales, 14 Unidades Locales del ICBF en el país.

Canal Escrito Son las peticiones escritas que ingresan por el Grupo de Gestión Documental en la Sede de la Dirección General y excepcionalmente la correspondencia que se reciba en los puntos de atención del ICBF a nivel nacional, que requieran apoyo de la Dirección de Servicios y Atención

Canal Telefónico a través de la contratación de un Centro de Contacto que presta el servicio a través de cuatro (4) líneas telefónicas gratuitas de atención.

- Línea Nacional Gratuita de Bienestar Familiar 018000908080
- Línea Nacional para la Prevención del Abuso Sexual 018000112440.
- Línea asistencia a Aplicativos ICBF (antes registro único de beneficiarios – RUB) 0180091112880
- Línea 106 Línea de Emergencia - Denuncia el Maltrato Infantil

Canal Virtual cuenta con el servicio de atención y respuesta a:

- Correo Electrónico
- Chat (Agente Lenguaje de Señas)
- Modalidad Video Chat
- Llamada en Línea o Clik to Call
- Mensajes de voz, mensajes de texto y mensajes de texto en forma de interacción.

La Gestión de Peticiones en el ICBF está dada de la siguiente manera:

Recepción de Peticiones: de los ciudadanos que ingresan por cualquiera de los canales de interacción del centro de contacto, utilizando los protocolos de atención determinados por el ICBF para cada canal de acuerdo al tipo de petición realizada por el ciudadano.

Registro de Peticiones: en el Sistema de Información Misional, que ingresen por cualquier canal, clasificando y tipificando correctamente el motivo de esta.

Control de Calidad de las peticiones: que se tomen por cualquier canal en el centro de contacto, verificando que la información contenida en el registro sea coherente, esté completa y corresponda al tipo y motivo de la petición, de acuerdo a los parámetros fijados por la entidad.

Trámite de Peticiones: Direccionar las peticiones por el Sistema de Información Misional al nivel o área competente para responder la petición.

Seguimiento oportunidad y calidad de respuesta de las peticiones: Mediante reportes, hacer seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas, direccionadas hacia los diferentes niveles (nacional, regional y zonal), así como enviar alertas a las peticiones que están próximas a vencerse.

Análisis estadístico de las Peticiones: Administrar la información estadística del Macro proceso de Servicio y Atención, garantizando el suministro oportuno de la misma de acuerdo con los requerimientos del caso.

3

Teniendo en cuenta lo enunciado anteriormente, la Dirección de Servicios y Atención para la Vigencia 2015 propone los siguientes mecanismos de Mejora:

| Actividad | Responsable | Plazo |
|--|-----------------------------------|-----------------|
| 1. Publicar en página WEB del ICBF los informes mensuales de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias para consulta del ciudadano, los cuales se encuentran publicados a la fecha únicamente en la intranet de la Entidad. | Dirección de Servicios y Atención | Febrero de 2015 |
| 2. Actualizar y Ajustar los Procesos y Procedimientos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, al igual que su normatividad vigente. | Dirección de Servicios y Atención | Julio de 2015 |

| | | |
|---|---|-------------------|
| | | |
| 3. Revisar y ajustar de manera conjunta con la oficina asesora de comunicaciones y las áreas misionales el Portafolio de Servicios del ICBF | Oficina Asesora de Comunicaciones, Áreas Misionales y Dirección de Servicios y Atención | Octubre de 2015 |
| 4. Implementar Nuevos Mecanismos de Medición de la Satisfacción y Percepción del servicio entregado al ciudadano con el fin de generar acciones de mejora en la prestación y atención al ciudadano. | Dirección de Servicios y Atención | Octubre de 2015 |
| 5. Desarrollar la estrategia Formador de Formadores con el fin de socializar y multiplicar competencias y habilidades que mejoren la prestación del servicio bajo estándares de calidad y calidez que el ciudadano demande del ICBF en todo el territorio nacional. | Dirección de Servicios y Atención | Octubre de 2015 |
| 6. Articular con Entes territoriales como Gobernaciones y Alcaldías municipales a priorizar, para crear la Red Nacional de la Línea 106 dirigida a escuchar la voz de los Niños, Niñas y Adolescentes. | Dirección de Servicios y Atención | Noviembre de 2015 |
| 7. Realizar el diagnóstico para la estructuración del Modelo de Atención, buscando la estandarización del proceso de Servicios y Atención a Nivel Nacional, determinando tiempos de desplazamientos a Centros Zonales, áreas de Influencia, volumen de peticiones y modalidades con el fin de mejorar el servicio prestado por el ICBF en cada uno de sus canales y puntos de atención. | Dirección de Servicios y Atención | Noviembre de 2015 |

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Lineamientos

La política esta orienta a hacer más eficiente la gestión de las entidades públicas y a promover la confianza del ciudadano aplicando el principio de buena fe, dando respuestas ágiles a las soluciones de servicio de la ciudadanía.

De los 28 trámites del ICBF identificados que se encontraban inscritos en el SUIT 2.0, fueron sujeto a revisión, dando cumplimiento a lo establecido en la Estrategia Antitrámites, siguiendo las etapas de identificación, priorización y racionalización. Los trámites analizados fueron los siguientes:

1. Adopción de un niño, niña o adolescente colombiano
2. Adopción por consentimiento
3. Reconocimiento voluntario de Paternidad o Maternidad de un niño, niña o adolescente.
4. Acreditación de agencias y organismos internacionales para operar en Colombia en materia de adopción
5. Permiso de salida del país para niños, niñas o adolescentes
6. Licencia de funcionamiento a personas jurídicas del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, que prestan servicios de protección integral a los niños, niñas, adolescentes y a sus familias
7. Otorgar o reconocer personería jurídica por parte el ICBF, a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar que prestan servicios de protección integral a los niños, niñas y adolescentes y a sus familias.
8. Denuncia de bienes mostrencos, vocación hereditaria, orden sucesorial y vacantes
9. Investigación de paternidad o maternidad para garantizar el derecho a la filiación de un niño, niña o adolescente
10. Nombramiento de guardas o tutores para un niño, niña o adolescente
11. Remoción de guardas o tutores de un niño, niña o adolescente
12. Prórroga de la Patria Potestad de un niño, niña o adolescente
13. Impugnación de paternidad, maternidad o reconocimiento de un niño, niña o adolescente
14. Ordinario de filiación
15. Fijación, Revisión de cuota de alimentos, Regulación de visitas y Fijación o Revisión de custodia, a favor de niños, niña y adolescente
16. Ofrecimiento de alimentos para niño, niña o adolescente
17. Proceso ejecutivo de alimentos a través de defensor de familia
18. Privación de la patria potestad
19. Suspensión de la patria potestad de un niño, niña o adolescente
20. Restablecimiento de la Patria Potestad
21. Impedimento de salida del país de un niño, niña o adolescente
22. Búsqueda de niño, niña o adolescente
23. Fijación de residencia separada
24. Privación de la administración de patrimonio de niños, niñas o adolescentes
25. Permiso judicial para vender inmuebles de niños, niñas o adolescentes

26. Autorización para vender inmuebles de niños, niñas o adolescentes
27. Pago de aportes parafiscales por PILA
28. Estado de cuenta de aportes parafiscales

Dentro de la implementación de la Política Antitrámites y las etapas de identificación, priorización y racionalización, se realizaron las siguientes acciones:

| Tipo de Acción | Número de Trámites |
|--|--------------------|
| Ajustes de pasos y actualización de normatividad | 13 |
| Bloqueado, ajustes de pasos y actualización de normatividad. | 1 |
| Fusionado, ajustes de pasos y actualización de normatividad | 14 |
| Total | 28 |

Fuente: Dirección de Servicios y Atención. ICBF. Enero 2015

El Departamento Administrativo de la Función Pública, aprobó la inscripción de 13 trámites del ICBF en el SUIT 3.0:

1. Estado de cuenta de aportes parafiscales
2. Proceso ejecutivo de alimentos a través de Defensor de Familia
3. Permiso de salida del país para niños, niñas o adolescentes
4. Fijación de residencia separada
5. Licencia de Funcionamiento del Sistema Nacional de Bienestar Familiar
6. Garantía del derecho de alimentos, visitas y custodia
7. Privación y/o suspensión de la patria potestad
8. Venta de inmuebles de niños, niñas o adolescentes
9. Denuncia de bienes vacantes, mostrencos y vocación hereditaria
10. Reconocimiento voluntario de paternidad o maternidad de un niño, niña o adolescente
11. Adopción por consentimiento
12. Otorgamiento o reconocimiento de personería jurídica a instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar
13. Adopción de un niño, niña o adolescente por persona, cónyuges o compañeros permanentes residentes en Colombia

Trámites que se pueden visualizar en el Portal del Estado Colombiano-PEC y a través de la página Web del ICBF, siguiendo esta ruta: Servicios a la Ciudadanía – Información de Trámites –consultando el enlace para acceder al Portal del Estado Colombiano – PEC.

En cumplimiento a lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en el año 2014, se ha puesto en marcha la nueva funcionalidad de Gestor de Datos del SUIT 3.0, realizando el registro de la información de las Solicitudes y PQR relacionada con cada uno de los

trece trámites inscritos a través de la aplicación. Esta información es parte de lo requerido por el FURAG.

Beneficios

Adelantar estos trámites permite brindar al ciudadano procesos claros y ágiles para dar respuesta a los requerimientos que ICBF debe garantizar.

Análisis del registro de la información en el Gestor de Datos del SUIT 3.0, con relación a las Solicitudes y PQR de cada uno de los trámites inscritos a través de la aplicación para identificar y priorizar y continuar con el proceso de racionalización.

Realizar análisis con los dueños de procesos para identificar nuevos trámites u otros procesos administrativos que permitan mejorar y facilitar la gestión institucional.

Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, el ICBF adelantará un ejercicio con los procesos que permitan identificar procedimientos administrativos innecesarios que afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión.

Durante la vigencia 2015, la estrategia de racionalización de trámites, incluye acciones dentro del marco Normativo, Administrativo y Tecnológico, enmarcadas dentro de la Reducción o eliminación del pagos para el ciudadano, reducción de pasos para el ciudadano, reducción de actividades en los procedimientos internos, medio por donde se obtiene el resultado, formularios diligenciados en línea, disposición de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA, entre otros. Ver Anexo 1 Estrategia Racionalización Trámites ICBF 2015.