1. **OBJETIVO:** Atender, informar, orientar, clasificar, registrar, y direccionar las peticiones recibidas por cualquier canal de atención, para ofrecer una respuesta oportuna y pertinente a los Ciudadanos y Entidades que las formulan.

2. **ALCANCE:** Inicia con la recepción de la petición y termina con la respuesta oportuna y cierre de la misma en la herramienta tecnológica. Aplica a nivel Nacional, Regional y Zonal.

3. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

Para el desarrollo del presente procedimiento se requiere consultar la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del ICBF, en la cual se describen las directrices e información necesarias para el registro de peticiones, descripción, términos, direccionamientos, cierre y responsables, entre otros parámetros que buscan la estandarización y eficiente desempeño del proceso.

La Ley 1755 de 2015 establece que toda actuación que inicie cualquier persona ante el Instituto, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo y su respuesta debe ser completa y de fondo.

Los Derechos de Petición, de igual forma pueden realizarse sin necesidad de representación de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación. Así mismo, los niños, niñas y adolescentes, de conformidad con el artículo 12 del Decreto 19 de 2012, podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

Todos los líderes del proceso de Relación con el Ciudadano, Sede de la Dirección General, Direcciones Regionales, Centros Zonales y Puntos de atención, de acuerdo a la necesidad del servicio, deben designar uno o varios enlaces responsables para que gestionen las peticiones en la herramienta tecnológica que por competencia deban tramitarse en los puntos de atención.

Las peticiones deben ser registradas de forma inmediata por los enlaces responsables en los tres niveles, los cuales deberán: atender, informar, orientar, registrar, clasificar, dar respuesta inicial, direccionar cuando sea necesario y realizar seguimiento a las peticiones.

El responsable de la operación del Proceso de Relación con el Ciudadano en los tres niveles deberá actuar conforme al Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano.

Se deberá cumplir con el término de respuesta para cada tipo de petición establecido en la normatividad vigente.

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

Se debe informar al ciudadano o Entidad acerca del estado de la Petición en el momento que lo requiera.

En caso de desconocerse al profesional competente, deberá apoyarse en el profesional enlace designado por la Dirección de Servicios y Atención de acuerdo a la distribución realizada por Regional o Dependencias de la Sede de la Dirección General, con la finalidad de obtener la información para que quien tiene direccionada la petición pueda proceder al direccionamiento respectivo. De no efectuar ninguna de las

PÚBLICA

acciones indicadas en el término establecido, se entenderá que ha adquirido competencia y se hará responsable del resultado de la petición.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Recibir y atender a los ciudadanos en los diferentes puntos de atención del ICBF, registrando la petición.	El Profesional debe atender al ciudadano cumpliendo con los protocolos de atención existentes, a continuación debe registrar la(s) petición(es) en la herramienta tecnológica, clasificándolas según su naturaleza.	Profesionales designados de Servicios y Atención en los niveles Nacional, Regional y Zonal	Registro en la herramienta tecnológica SIM, Módulo de Atención al Ciudadano.
2	Clasificar la petición	El profesional debe clasificar correctamente las peticiones en la herramienta tecnológica según su naturaleza, competencia y prioridad en la atención para proseguir el trámite correspondiente. De igual manera, en la respuesta inicial se deberá registrar el o los radicados de los tipos de peticiones que se generaron a partir de la solicitud inicial de acuerdo a la necesidad. **Ver anexo 1.** Si se requiere realizar algún trámite, se continúa con la actividad 4. De lo contrario, se continúa con la Actividad 3.	Profesionales designados de Servicios y Atención en los niveles Nacional, Regional y Zonal.	Registro en la herramienta tecnológica SIM, Módulo de Atención al Ciudadano.
3	Brindar respuesta Inicial.	Cuando la petición no requiera trámite, direccionamiento a otra dependencia o área, ni remisión a otra entidad el profesional se encargará de brindar respuesta, inmediata, efectiva y de fondo al ciudadano o entidad, orientándolo o direccionándolo de ser necesario de acuerdo a la normatividad vigente. Para el Centro de Contacto si la petición dada su complejidad versa sobre temas específicos, podrá apoyarse con un profesional especializado en estos temas, para dar respuesta. Posterior a esto	Profesionales de Servicios y Atención en los niveles Nacional, Regional y Zonal	Registro en la herramienta tecnológica SIM, Módulo de Atención al Ciudadano.

PÚBLICA

		procederá al Cierre de petición: Continuar con la Actividad No.7.		
4	Determinar direccionamiento	Cuando la petición requiera trámite se le deberá brindar al peticionario una respuesta inicial por el mismo canal de comunicación que realizó la petición o por aquel que autorice la persona que realizó la solicitud. Inicialmente se deberá informar al peticionario el número de radicado de la petición en la herramienta tecnológica, la dependencia competente de la cual obtendrá la respuesta o si se remitirá a otra entidad y se registrará en el SIM, en el campo respuesta inicial. Ver anexo 1. De acuerdo al tipo de trámite Requerido, si es necesario realizar Direccionamiento, se continúa con la actividad 5. Si se Requiere remisión a otra entidad, se continúa con la actividad 6.	Profesionales de Servicios y Atención en los niveles Nacional, Regional y Zonal.	Registro en la herramienta tecnológica SIM, Módulo de Atención al Ciudadano.
5	Realizar direccionamiento	El profesional a través de la herramienta tecnológica Direccionará la petición a la dependencia, área o profesional competente de resolverla de acuerdo con la normatividad vigente.	Profesionales designados de Servicios y Atención en los niveles Nacional, Regional y Zonal.	Registro en la herramienta tecnológica SIM, Módulo de Atención al Ciudadano.
6	Realizar remisión a otra Entidad	El Profesional deberá establecer que el ICBF no es el competente para resolver la petición. Se procederá a remitir la petición a otra entidad por no ser de su competencia de acuerdo a la normatividad vigente; la remisión se registrará en la herramienta tecnológica y posterior a esto procederá al Cierre de petición. Ver anexo 1. Continuar con la Actividad No.7.	Profesionales designados de Servicios y Atención en los niveles Nacional, Regional y Zonal Director(a) de la Dirección de Servicios y Atención Director Regional Profesional con funciones de Coordinador del Centro Zonal	Registro en la herramienta tecnológica SIM, Módulo de Servicios y Atención al Ciudadano

PÚBLICA

7	Brindar respuesta de fondo	Se informará al ciudadano acerca del estado de la Petición en el momento que lo requiera, el profesional competente de resolver de fondo la solicitud, deberá registrar las actuaciones correspondientes a cada tipo de petición en la herramienta tecnológica de información del ICBF, la respuesta debe ser de fondo, oportuna y congruente al peticionario. Posterior a esto procederá al Cierre de petición, teniendo en cuenta los parámetros fijados en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, para cada tipo de petición.	Profesional que responda de fondo la petición o ponga fin a un proceso o procedimiento, de acuerdo a los términos fijados en la normatividad legal vigente	Registro de las actuaciones correspondientes de cada tipo de petición en el SIM
8. P.C	Realizar seguimiento a las peticiones.	Los profesionales enlaces Responsables de Servicios y Atención en los tres niveles de atención realizarán seguimiento hasta el cierre del proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias para garantizar la oportunidad, calidad, pertinencia de las respuestas y que las mismas cumplan con los estándares establecidos en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, para cada tipo de petición. Los Líderes del Proceso de Servicios y Atención en los tres niveles o su designado, estarán a cargo del seguimiento del Cierre Final de las peticiones. Si la respuesta cumple con los estándares establecidos en la normatividad vigente, se finaliza el Proceso. En cambio, si no se cumplen los estándares, se deben realizar algunos de los siguientes puntos: **Seguimiento al Cierre del Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Denuncias y Sugerencias** Cuando	Profesionales designados de Servicios y Atención en los niveles Nacional, Regional y Zonal.	Observación de seguimiento en la herramienta tecnológica SIM o reapertura de la petición.

		el profesional, determine que la actuación no brinda una solución definitiva al asunto, registrará en la petición una observación e informará a través de correo electrónico al competente. La petición estará sujeta a seguimiento hasta tanto se dé solución de fondo. **Seguimiento Cierre Definitivo de las Peticiones:** El líder del proceso en los tres niveles de atención, podrá realizar la reapertura de la petición e informará al competente vía correo electrónico, la obligación de ingresar la actuación correspondiente, teniendo en cuenta los parámetros fijados para cada tipo de petición en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias y el anexo 2 del documento. Si se cumple con lo establecido, Finaliza el procedimiento. En caso contrario, se realizará el seguimiento hasta que las respuestas y/o registro de actuaciones cumplan con lo establecido. Ver anexo 1.	Director(a) de la Dirección de Servicios y Atención Director Regional Profesional con funciones de Coordinador del Centro Zonal	
9	Realizar acciones de mejora que impacten la gestión de las peticiones	Con los resultados del seguimiento se elaboran estrategias para mejorar la atención de peticiones.	Director(a) de la Dirección de Servicios y Atención Director Regional Profesional con funciones de Coordinador del Centro Zonal O sus Designados.	Acciones de mejora
		Fin		

P.C.: Punto de Control.

5. RESULTADO FINAL: Es la respuesta oportuna de las peticiones presentadas al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar cumpliendo con las disposiciones normativas vigentes.

6. DEFINICIONES:

CANAL DE ATENCION: Es el medio de transmisión de información por el cual los peticionarios se ponen en contacto con el ICBF.

CIUDADANO: Es la persona, niño, niña, adolescente o familia que formula una petición o requiere alguno de los programas y servicios del ICBF.

CLARIDAD: Las respuestas deben ser puntuales y sin imprecisión en su contenido, se debe expresar claramente la solución que se dio al asunto**.**

CLASIFICACIÓN: La persona responsable del Proceso de Servicios y Atención, en el nivel correspondiente, tipificará la información recibida según su naturaleza, competencia y prioridad, clasificando y registrando las peticiones por el tipo de petición correspondiente.

COMUNICACIÓN INICIAL AL CIUDADANO: Se dará por el mismo canal de recepción, o por aquel que autorice la persona que realizó la solicitud. Inicialmente, se deberá informar al peticionario el número de radicado de la petición en la herramienta tecnológica, dependencia competente de la cual obtendrá la respuesta y el término de respuesta de conformidad con los términos establecidos en la ley y demás disposiciones internas. No será considerada como primera actuación tendiente a resolver la petición por lo cual no dará lugar al cierre de las mismas. En ningún caso esta comunicación interrumpirá los términos de ley para respuesta al peticionario.

DEFINICIONES TIPOS DE PETICION

DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN: Es aquella categoría mediante la cual se clasifica la información que es solicitada por los ciudadanos acerca de los programas y servicios que presta el ICBF y el SNBF. Dentro de esta se incluyen las peticiones que no requieren trámite y que su respuesta puede ser inmediata.

DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE: Son aquellas peticiones que requieren una respuesta efectiva y de fondo por parte de una dependencia o un profesional de la entidad, sin que genere el registro de un Beneficiario y dentro de la cual se encuentran las siguientes subcategorías: Petición de interés General, Petición de interés Particular, Petición de documentos y de información, Petición entre autoridades administrativas y Consulta.

DERECHO DE PETICIÓN ATENCIÓN POR CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN: Permite registrar las peticiones relacionadas con los programas de la Dirección de Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, Familias y Comunidades y Nutrición. Incluye las solicitudes de cupo que apliquen en los programas mencionados anteriormente.

DIRECCIONAMIENTO: Para efectos del Proceso de Servicios y Atención al Ciudadano es la asignación de la petición en la herramienta tecnológica SIM – Módulo de Atención al Ciudadano - o comunicación física o electrónica, al profesional competente de dar respuesta efectiva a la petición, con el objeto de que la conozca y le dé el tratamiento que corresponda. El criterio de gravedad de la situación presentada también determinará el nivel o competencia al cual se debe direccionar cada petición.

MACRO PROCESO DE SERVICIOS Y ATENCIÓN (MPA5): Es parte integral del servicio de atención al ciudadano y se entiende como un conjunto organizado de procedimientos y actividades que operan en el ICBF con el fin de resolver con eficacia y eficiencia las peticiones que de su competencia, en cumplimiento

de sus funciones, sirviendo de manera simultánea como medio permanente de cualificación de la atención, para lograr la prestación de un servicio con calidad, pertinencia y oportunidad.

NIVEL DE RESPONSABILIDAD DE SERVICIOS Y ATENCIÓN: El primer nivel de responsabilidad recae en el Director Nacional de Servicio y Atención al ciudadano (Sede de la Dirección General), Director (Sede Regional), Coordinador (Centro Zonal). El segundo nivel de responsabilidad recae en: Profesional delegado por cada nivel (Nacional, Regional, Zonal) para realizar la actividad.

OPORTUNIDAD: La respuesta se dará en los términos establecidos por la ley, Resoluciones y Lineamientos para éstos asuntos, de acuerdo con las características de las peticiones y necesidades del ciudadano.

PERTINENCIA: Coherencia de la respuesta dada al ciudadano con la solicitud realizada por el mismo.

PETICIÓN: La acción de pedir o solicitar algo con palabras o por escrito.

REGISTRO: Documento o reporte que presenta la información brindada por el Ciudadano en el momento que formula la petición. También contiene todos los datos relacionados con las actuaciones realizadas por la entidad para brindar una respuesta efectiva al Ciudadano.

RESPUESTA: Es aquella actuación por la cual se da respuesta de fondo, oportuna y congruente al peticionario, la cual debe registrarse en la herramienta tecnológica con una breve descripción de la gestión realizada o adjuntando copia del documento elaborado en donde se evidencie dicha gestión.

SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN: El seguimiento, control y evaluación consiste en la verificación permanente del cumplimiento del Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, para garantizar respuestas con calidad, oportunidad y pertinencia a todas las peticiones recibidas en el ICBF. La evaluación consiste en observar, analizar y valorar el comportamiento del proceso, teniendo en cuenta la aplicación de los procedimientos en los puntos de atención. El objetivo de la evaluación es proponer acciones para la mejora continua.

SIM: Sistema de Información Misional.

TIPO DE PETICION TRÁMITE DE ADOPCIÓN: Permite registrar información general de las personas interesadas en adelantar un trámite de adopción así como las intervenciones practicadas por profesionales durante el proceso. No requiere el registro del afectado, ni del beneficiario, debido a que en la misma se registra únicamente la información de los solicitantes.

TIPO DE PETICIÓN TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL: Son aquellos asuntos que son competencia del defensor de familia, y en el cual se efectúan actuaciones por fuera de un proceso administrativo de restablecimiento de derechos, sin perjuicio de poder acudir al mismo en una etapa posterior de llegar a evidenciarse inobservancia, amenaza o vulneración de derechos respecto de un niño, niña o adolescente. Estos trámites se relacionan de la siguiente manera: i) trámite de conciliación, ii) trámite de diligencia de reconocimiento voluntario, iii) trámite de formulación de demandas o solicitudes de autoridades competentes, iv) trámite para salida del país, v) trámite de restablecimiento internacional de derechos.

TIPO DE PETICIÓN ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA NIÑEZ Y LA FAMILIA: Es el servicio público que presta el ICBF a través de los equipos interdisciplinarios del Centro Zonal, dirigido a brindar atención, orientación y apoyo en las áreas psicológica, nutricional y social a los niños, niñas, adolescentes y sus

familias, en procura de lograr una mayor vinculación con su red familiar y su comunidad, contribuyendo a garantizar el ejercicio de sus derechos.

TIPO DE PETICIÓN SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS: Son aquellas situaciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que son puestas en conocimiento del ICBF por cualquier canal de atención cuando:

- Una entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar reporte o denuncie que ha detectado, una situación de maltrato físico y/o sicológico, violencia sexual, de peores formas de trabajo infantil u otra que vulnere, amenace o inobserve los derechos de los niños, las niñas y adolescentes.
- En aquellos casos en los que el mismo niño, niña, adolescente solicita protección de sus derechos por una presunta inobservancia, amenaza o vulneración.
- Cuando se informe una situación enmarcada como Violencia Sexual.
- Cuando los padres o representantes legales del niño, niña o adolescente den a conocer la situación, siempre y cuando brinden la información completa de la ubicación del menor de edad.

TIPO DE PETICIÓN PROCESO CONFLICTO CON LA LEY: Permite el registro de los casos reportados por la Fiscalía, por los ciudadanos, de oficio, por petición especial, por querella o por flagrancia de la presunta comisión de una conducta punible por parte de un adolescente, el cual va a permitir posteriormente registrar, las diferentes etapas desarrolladas dentro de un proceso judicial de responsabilidad penal, en el cual se encuentra involucrado un adolescente o de un proceso de restablecimiento de derechos para los menores de 14 años.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Matriz de Verificación de Requisitos Legales
Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano
Carta de Trato Digno al Ciudadano
Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncia y Sugerencias del ICBF

8. ANEXOS:

ANEXO 1.

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN
DERECHO DE PETICION - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN (IO)	El profesional en este caso se encarga de atender al ciudadano, de recibir y registrar las peticiones tipo Información y Orientación en la herramienta tecnológica. Simultáneamente dará respuesta inicial, inmediata, efectiva y de fondo al ciudadano o entidad, orientándolo o direccionándolo de ser necesario de acuerdo a la normatividad vigente, la cual quedará registrada en la petición inicial. Término: Inmediato

PUBLICA

	Para ampliar información respecto al registro, gestión, términos, cierre y seguimiento del presente tipo de petición por favor remitirse a la Guía de Gestión de PQRDS del ICBF.
DERECHO DE PETICION - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE. (IOT)	En este caso el profesional se encarga de atender al ciudadano y de recibir y registrar las peticiones tipo DP - Información y Orientación con Trámite IOT en la herramienta tecnológica. Posteriormente se le debe indicar al peticionario el trámite que se le dará a su petición y así lo registrará. Simultáneamente se efectuará el Direccionamiento de la petición de acuerdo a su contenido y la clasificación asignada; las peticiones podrán ser remitidas a: i) defensor de familia, ii) profesional psicosocial, iii) dependencia del centro zonal, regional o Sede de la Dirección General, iv) otras entidades. El profesional deberá determinar si la Petición se remitirá a otra entidad por no ser competencia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de acuerdo a la normatividad vigente. Para lo cual deberá tener en cuenta el canal inicial de comunicación, ya que si es escrito o virtual por correo electrónico se procederá a registrar el tipo de petición Información y Orientación con Trámite y se deberá consignar en la herramienta tecnológica la remisión que será mediante oficio a la entidad competente. Cuando el ciudadano se comunique por el canal telefónico o de forma presencial acuda a los puntos de atención se le informará inmediatamente qué entidad es la competente para atender su solicitud y se le brindarán los datos de la misma y se registrará la solicitud en el sistema bajo el tipo de petición información y orientación, con la finalidad de que sea direccionada al competente. En todos los casos dará respuesta inicial al ciudadano. Fin procedimiento. Para ampliar información respecto a este tipo de petición por favor remitirse a la Guía de Gestión de PQRDS del ICBF.
DERECHO DE PETICION - ATENCIÓN POR CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN (ACVN)	En este caso el profesional se encarga de atender al ciudadano y de recibir y registrar las peticiones tipo DP – Atención de Ciclos de Vida y Nutrición en la herramienta tecnológica. Posteriormente se le debe indicar al peticionario el trámite que se le dará a su petición y así lo registrará. Simultáneamente, se efectuará el Direccionamiento de la petición a la dependencia, área o profesional competente de resolverla de acuerdo al programa o servicio que esté relacionado en la petición del usuario y se dará respuesta inicial al ciudadano. Nota: El Centro de Contacto podrá registrar el tipo de petición Atención por Ciclos de Vida, sin embargo se abstendrá de registrar peticiones relacionadas con las solicitudes de cupos a niños, niñas y adolescentes en los programas de la Dirección de Primera Infancia, Niñez y Adolescencia, Familias y Comunidades y Nutrición, sin perjuicio de brindar la información correspondiente relacionada con el programa o servicio que se preste en la entidad.

PÚBLICA

	Para ampliar información respecto al registro, gestión, términos, cierre y seguimiento del presente tipo de petición por favor remitirse a la Guía de Gestión de PQRDS del ICBF.
TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL	En este caso el profesional se encarga de atender al ciudadano recibiendo y registrando las peticiones tipo Trámite de Atención Extraprocesal en la herramienta tecnológica. Posteriormente agendará la cita al Defensor de Familia que por competencia sea el responsable de dar trámite a la petición de acuerdo a la normatividad vigente por la herramienta tecnología destinada para tal fin y dará respuesta inicial al peticionario. Las peticiones de Trámite de Restablecimiento Internacional deberán ser direccionadas a las profesionales de la Subdirección de Adopciones encargadas de estos asuntos cuando Colombia sea el país requirente, es decir cuando el niño, niña o adolescente se encuentra en otro país. Para ampliar información respecto al registro, gestión, términos, cierre y seguimiento del presente tipo de petición por favor remitirse a la Guía de Gestión de PQRDS del ICBF.
ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA NIÑEZ Y LA FAMILIA	El profesional en este caso se encarga de atender al ciudadano y de recibir y registrar las peticiones tipo Asistencia y Asesoría a la Niñez y a la Familia en la herramienta tecnológica. Posteriormente agendará la cita a través de la herramienta destinada para tal fin, al psicólogo, trabajador social o nutricionista dependiendo del motivo de atención. En todos los casos dará respuesta inicial al ciudadano. Para ampliar información respecto al registro, gestión, términos, cierre y seguimiento del presente tipo de petición por favor remitirse a la Guía de Gestión de PQRDS del ICBF.
SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	El profesional en este caso se encarga de atender al ciudadano y de recibir y registrar las peticiones tipo Solicitud de Restablecimiento de Derechos en la herramienta tecnológica. A continuación direccionará la solicitud a : Sede de la Dirección General: Se direcciona al Responsable de Servicios y Atención Regional. Regional: Se direcciona al Profesional de Servicios y Atención o al Coordinador del Centro Zonal dependiendo del modelo de cada regional. Centro Zonal: Se direcciona al Defensor de Familia. Para ampliar información respecto al registro, gestión, términos, cierre y seguimiento del presente tipo de petición por favor remitirse a la Guía de Gestión de PQRDS del ICBF.

PÚBLICA

PROCESO CONFLICTO CON LA LEY	El profesional en este caso se encarga de recibir y registrar las peticiones tipo proceso conflicto con la ley en la herramienta tecnológica. A continuación direccionará al Defensor de Familia encargado de estos asuntos. En todos los casos se dará respuesta inicial al ciudadano. Para ampliar información respecto al registro, gestión, términos, cierre y seguimiento del presente tipo de petición por favor remitirse a la Guía de Gestión de PQRDS del ICBF.
TRAMITE DE ADOPCIONES	El profesional en este caso se encarga de atender al ciudadano, de recibir y registrar las peticiones tipo Trámite de Adopción en la herramienta tecnológica. Es importante tener en cuenta que para el registro de este tipo de petición, previamente el ciudadano debe haber: 1. Diligenciado el Formulario de Solicitud de Adopción. 2. Adjuntar documentos requeridos (página web) 3. Leído y entendido el Lineamiento Técnico del Programa. A continuación se direccionará al Defensor de Familia encargado de este trámite en el punto de atención. Los direccionamientos de trámites de adopciones abiertas o indeterminadas se direccionaran al Defensor de Familia o Secretario de Comité de Adopciones dependiendo del modelo de atención de cada regional. En todos los casos se dará respuesta inicial al ciudadano. Para ampliar información respecto al registro, gestión, términos, cierre y seguimiento del presente tipo de petición por favor remitirse a la Guía de Gestión de PQRDS del ICBF.

PETICIONES EXCLUSIVAS CENTRO DE CONTACTO DEL ICBF

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN
LLAMADAS NO SERIAS	Contactos establecidos por personas que no tienen interés en solicitar algún tipo de servicio, trámite o información de los programa del ICBF y que tienen orígenes en conductas que no tienen un fin.
ATENCIÓN EN CRISIS	Consiste en recepción, orientación y registro de peticiones que ingresen por los diferentes canales de atención (telefónico, presencial y virtual) al Centro de Contacto del ICBF, de situaciones relacionadas con problemática familiar, conflictos entre pareja, conflictos entre padres e hijos, riesgo emocional o toda situación que por su contexto se pueda catalogar como atención en crisis o psicológica que requiera intervención inmediata, sin necesidad de direccionar a un profesional o dependencia.

PÚBLICA

ASESORÍA EN DERECHO DE FAMILIA	Consiste en la recepción, orientación y registro de peticiones que ingresen por los diferentes canales de atención (telefónico, presencia y virtual) al Centro de Contacto del ICBF, relacionadas con temas en derecho de familia, normatividad o temáticas que por su complejidad necesiten una intervención especializada inmediata, sin necesidad de direccionar a un profesional u otra dependencia.

9. **CONTROL DE CAMBIOS:**

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
18-12-2013	PR3.MPA5.P2 Versión 3	Se ajustó el procedimiento para que se incluyan las actividades generales para la atención de todas las peticiones hechas al Instituto Colombiano de Bienestar familiar. Se eliminaron las decisiones al interior de las actividades para dar mayor claridad al documento. En el procedimiento se modificó la palabra ciudadano por la de ciudadano-cliente. En el Objetivo se incluyó la palabra Entidades, por cuanto no solamente los ciudadanos-clientes realizan peticiones al ICBF. Se modificó el alcance del Procedimiento. Se incluyeron criterios operativos. Se modificaron las definiciones incluidas en el Procedimiento. Se actualizaron los documentos de referencia. Se incluyó un anexo con el tipo de peticiones.

PÚBLICO