1. **OBJETIVO:** Recibir, informar, clasificar, registrar y direccionar las Quejas, Reclamos o Sugerencias recibidas por cualquier canal de atención, para ofrecer una respuesta oportuna y pertinente a los Ciudadanos y Entidades que las presentan.

2. **ALCANCE:** Inicia con la recepción de las quejas, reclamos o sugerencias y termina con el seguimiento a la respuesta de fondo y las acciones de mejora en los tres niveles de atención.

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.

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

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

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 a la 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

PÚBLICA

direccionada la petición pueda proceder al direccionamiento respectivo. De no efectuar ninguna de las acciones indicadas en el término establecido, se entenderá que ha adquirido competencia y se hará responsable del resultado de la petición.

De acuerdo con los requisitos de la estrategia Gobierno en Línea, se deberá publicar en intranet y en la página web de la entidad el informe gráfico y la base de datos correspondiente a las quejas, reclamos y sugerencias de cada mes.

Para solicitar y gestionar acciones de mejora, el Profesional de apoyo de la Dirección de Servicios y Atención, deberá poner en conocimiento del área responsable, los hallazgos u oportunidades de mejora identificadas desde el proceso de relación con el ciudadano por parte de los enlaces por regionales y dependencias así:

Recurso Humano: Las acciones de mejora derivadas de las quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con Recurso Humano, especialmente lo relacionado con la demora e incumplimiento en los horarios de atención y la idoneidad de los colaboradores para el servicio al ciudadano, se deben notificar y gestionar por parte de la Dirección de Gestión Humana.

Infraestructura Física: Las acciones de mejora derivadas de las quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con eje Infraestructura física, especialmente lo relacionado con hacinamiento, adecuación de espacios físicos, accesibilidad, entre otras, se deben notificar y gestionar por parte de la Dirección Administrativa.

Infraestructura Tecnológica: Las acciones de mejora derivadas de las quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con Infraestructura tecnológica, especialmente lo relacionado con accesibilidad al SIM, funcionalidad, usabilidad y disponibilidad de la plataforma entre otras, se deben notificar y gestionar por parte de la Dirección de Información y Tecnología, con el apoyo del ingeniero de soporte de la Dirección de Servicios y Atención.

Proceso y Procedimientos: Las acciones de mejora derivadas de las quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con procesos y procedimientos, especialmente lo relacionado con registro, direccionamiento, trámite y cierre de peticiones entre otras, se deben notificar y gestionar por parte de los enlaces de la Dirección de Servicios y Atención, con el apoyo del profesional responsable en la Regional, centro zonal y/o dependencia.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Recibir y atender las quejas, reclamos y sugerencias de ciudadanos o Entidades en los diferentes puntos de atención del ICBF.	Recibir y atender al ciudadano advirtiendo el cumplimiento de los protocolos existentes.	Profesionales Responsables de Servicios y Atención al Ciudadano en los niveles Regional y Zonal.	

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

2	Registrar, Clasificar y Direccionar las Quejas, Reclamos y Sugerencias a quien corresponda	Realizar la clasificación de las Quejas, Reclamos y Sugerencias en la herramienta tecnológica según su naturaleza de acuerdo a la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias expedida por el ICBF, determinando el trámite a seguir y debe brindar respuesta inicial. Direccionar al competente la Queja, Reclamo o Sugerencia, teniendo en cuenta el anexo 1. Continuar con la Actividad 4.	Profesionales Responsables de Servicios y Atención al Ciudadano en los niveles Regional y Zonal	Registro de la petición en la herramienta tecnológica SIM- Módulo de Atención al Ciudadano
3	Brindar Respuesta de fondo	Preparar, proyectar y/o consolidar información que, de respuesta de fondo, oportuna y congruente al peticionario. Registrar las actuaciones correspondientes a cada tipo de petición en la herramienta tecnológica de información del ICBF, con una breve descripción de la gestión realizada indicando el número de comunicación con la que se dio respuesta o el correo electrónico; de otra parte, puede también adjuntarse copia del documento elaborado con número de radicado en donde se evidencie dicha gestión. Cierre de la 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 competente para responder de fondo la petición	Registro de la o las actuaciones en la herramienta tecnológica SIM- Módulo de Atención al Ciudadano
4. P.C		Realizar seguimiento hasta el cierre del proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias para garantizar la oportunidad, calidad, pertinencia de		Registro de una Observación de seguimiento

PÚBLICA

		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.		en la herramienta tecnológica SIM o reapertura de la petición.
	Realizar seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias	De acuerdo a esto, si la respuesta al ciudadano cumple con los estándares establecidos en la normatividad vigente, se finaliza el proceso. En caso contrario, cuando el profesional Responsable de servicios y atención, 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. De igual manera, debe realizarse seguimiento al Cierre Definitivo de las Peticiones, por lo cual 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. Si se cumple con lo anteriormente expuesto, finaliza el procedimiento. En caso contrario, se realizará el seguimiento hasta que las respuestas y/o registro de actuaciones cumplan con lo establecido.	Profesionales Responsables de Servicios y Atención al Ciudadano en los niveles Regional y Zonal Director(a) de la Dirección de Servicios y Atención Director Regional Profesional con funciones de Coordinador del Centro Zonal	
5.		Para el desarrollo de esta actividad se requiere generar, depurar y organizar la base de datos de las quejas, reclamos y sugerencias, registradas	Profesional de la Dirección de Servicios y Atención.	Base de datos procesada

	Analizar la calidad del registro de las Quejas, Reclamos y Sugerencias	en la herramienta tecnológica – SIM, del mes inmediatamente anterior. Debe realizarse una lectura minuciosa de cada una de las quejas, reclamos y sugerencias del mes a revisar verificando que se encuentren correctamente tipificadas por tipo de petición, por motivo y servicio afectado, en caso de error o descripción insuficiente sugerir la tipificación correcta y registrarla en el campo destinado para tal fin en la base de datos. De igual manera se clasifican por eje: recurso humano, infraestructura tecnológica, infraestructura física y Procesos y Procedimientos. Finalmente, en la celda error en registro se calcula el porcentaje de error por cada tipo de petición (Quejas, Reclamos y Sugerencias).		
6.	Realizar el informe Resultado de QRS mensual	Se utiliza el análisis de la calidad en el registro de las Quejas, Reclamos y Sugerencias, para graficar cada una de las variables identificadas previamente como relevantes para la realización del informe. Los resultados de cada una de las variables deben ser analizados y plasmados de forma concreta, cuantitativa y cualitativamente, en un documento en formato Power Point, adjuntando la base de datos del SIM para facilitar el análisis particular de la información.	Profesional de la Dirección de Servicios y Atención	Documento Informe mensual de PQRS
7.	Aprobar el Informe	Presentar informe a la Coordinadora del Grupo de Canales Centro de Contacto para su aprobación. Si el informe es aprobado, continuar con la actividad 7. En caso contrario, **r**einiciar desde la actividad 5.	Coordinadora del Grupo de Canales Centro de Contacto	Informe mensual de PQRS aprobado

PÚBLICA

8.	Socializar los resultados del informe resultado mensual de QRS	Publicar el documento del informe mensual y la base de datos correspondiente a las quejas, reclamos y sugerencias de cada mes objeto de análisis en la página web e intranet del ICBF y enviar correos electrónicos a los interesados informando la ruta de ubicación del informe.	Profesional de la Dirección de Servicios y Atención.	Informe mensual de PQRS publicado en intranet y página web Correos electrónicos Base de datos procesada
10.	Generar Acciones de Mejora	Analizar los resultados de los informes mensuales, del seguimiento a QRS y de los indicadores de quejas, reclamos y sugerencias e identificar oportunidades de mejora o debilidades en el proceso de gestión. Proponer acciones de mejora frente a la gestión de quejas, reclamos y sugerencias al responsable de servicios y atención en el nivel regional y zonal y realizar seguimiento a su implementación. Solicitar al responsable y gestionar acciones de mejora a través de la herramienta tecnológica ISOLUCIÖN. De acuerdo, con las políticas de operación, de acuerdo a los 4 ejes identificados en el proceso de servicios y atención, se deberán concertar la definición de acciones de mejora con las dependencias responsables.	Enlaces regionales de la Dirección de Servicios y Atención Profesional EPICO	Informe mensual de PQRS Acciones de mejora registradas en ISOLUCION Formato Acta de Reunión
		Fin		

P.C.: Punto de Control

5. **RESULTADO FINAL:** Atención a las Quejas, Reclamos y Sugerencias, retroalimentación para el mejoramiento continuo de los procesos y servicios del ICBF.

6. **DEFINICIONES**

ACCIÓN INMEDIATA: Consiste en la solución del asunto en el mismo momento o la realización de acciones con otros entes del Sistema Nacional de Bienestar Familiar para garantizar la atención inmediata de los casos.

PÚBLICA

ACCIÓN URGENTE: Es la comunicación preferente, pronta y rápida por vía telefónica, fax o correo electrónico al nivel de competencia responsable, para que se ocupe del asunto en forma inmediata.

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.

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.

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.

QUEJA: Cuando se pone en conocimiento de la entidad posibles conductas irregulares de los servidores, ex servidores públicos y contratistas, en el ejercicio de sus funciones públicas, de acuerdo a lo establecido en la Ley 734 de 2002, la Ley 1010 de 2006 y demás normas concordantes.

RECLAMO: Cuando el usuario da a conocer la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

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,

PÚBLICA

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.

SUGERENCIA: Se entiende por sugerencia aquella petición relacionada con propuestas para el mejoramiento en la prestación de los servicios del ICBF.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano.
Memorando 201474300004683 de fecha 11/03/2014
Carta de Trato Digno al Ciudadano
Matriz de Verificación de Requisitos Legales
Resolución 3962 de mayo de 2016
Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del ICBF

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P2.RC	Formato Buzón de Sugerencias
F2.P2.RC	Formato Acta de Apertura Buzón

9. ANEXOS:

ANEXO 1. INSTRUCCIONES PARA EL DIRECCIONAMIENTO

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN
Queja	**Si es una Queja Leve:** Cuando se trate de hechos que no afecten sustancialmente los deberes funcionales y que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de la dependencia, el responsable del proceso sin necesidad de contar con el visto bueno del Director Regional o del Coordinador Zonal, enviará la queja al Jefe inmediato de la dependencia a la cual pertenezca el servidor público, sin enviar copia a ninguna otra dependencia, ni al servidor público implicado en la queja. Tan pronto como se conozca el hecho por parte del Jefe inmediato, éste debe tomar las medidas correctivas necesarias, de conformidad con Artículo 51 de la

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

PÚBLICA

	Ley 734 de 2002 y hacer un llamado de atención verbal, sin formalismo alguno, el cual no afectará la hoja de vida del servidor público ni constará por escrito. En los casos en que se trate de un Director Regional, la dependencia competente para conocer de la queja será la Secretaría General. **Si es una Queja Grave:** Cuando se trate de hechos que afecten sustancialmente los deberes funcionales y que contraríen en mayor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia, el responsable del Proceso deberá direccionar la petición a más tardar el día hábil siguiente a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Sede de la Dirección General, sin enviar copia a otras dependencias, con el fin de evitar posibles interferencias y que se vulnere el debido proceso en el transcurso de la respectiva investigación. Las quejas referidas a los Contratistas de prestación de servicios del ICBF, no deben ser remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, pues la misma carece de competencia para disciplinarlos. Tales quejas deben ser remitidas al Supervisor del Contratista, quien deberá evaluar la queja, y darle el trámite que legalmente corresponda, conforme se ha determinado en el clausulado del contrato correspondiente. Las Quejas referidas a situaciones de Acoso Laboral, de acuerdo a lo previsto en la Resolución No. 10464 de 2015 de la Dirección General del ICBF, deberán ser trasladadas al Comité de Convivencia Laboral, no a la Oficina de Control Interno Disciplinario, pues esta dependencia carece de competencia para resolver o atender estas quejas.
Reclamos	**Si se trata de un Reclamo:** Direccionarlo a la dependencia, área o profesional competente de resolverlo al Interior del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y de acuerdo al programa o servicio que esté relacionado en la petición del Ciudadano Cliente.
Sugerencias	**Si se trata de una Sugerencia:** Direccionarla a la dependencia, área o profesional competente de dar respuesta al Interior del Instituto Colombiano de

PÚBLICA

	Bienestar Familiar y de acuerdo al programa o servicio que esté relacionado en la petición del Ciudadano.

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
27-07-2016	PR4.MPA5.P2 Versión 7	Se eliminaron las decisiones al interior de las actividades.
29-09-2016	P2.RC	Se elimina una decisión incluida en la actividad No. 7. En el registro de la actividad No. 10, se incluye el Formato de Acta de Reunión.

PÚBLICA