



PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO

P3.RC

29/09/2016

PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTATACIÓN DE DENUNCIAS

Versión 1

Página 1 de 6

- 1. OBJETIVO:** Constatar las denuncias que se reportan ante el ICBF por cualquier canal de atención, para determinar la existencia de condiciones de inobservancia, amenaza y vulneración de los derechos de niños, niñas y adolescentes, con el fin de establecer la veracidad de los hechos reportados.
- 2. ALCANCE:** Inicia con la atención al ciudadano para la recepción de la denuncia y termina la generación de 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. Especialmente consultar el numeral **7.3 ATENCIÓN PARA LA CONSTATACIÓN DE DENUNCIAS.**

Todos los líderes del proceso de relación con el ciudadano en la 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 denuncias recibidas o direccionadas en los puntos de atención.

Los Coordinadores de los centros zonales y Directores Regionales, deberán garantizar que permanentemente haya personal para realizar la constatación de denuncias PRD y coordinar oportunamente con el Grupo Administrativo, el suministro de transporte necesario a los profesionales, encargados de la constatación para el traslado a la dirección reportada, sin perjuicio, de contar con el apoyo de las entidades del SNBF.

Las denuncias deben ser registradas de forma inmediata por los enlaces responsables de Servicios y Atención 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 direccionamiento de las denuncias 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 misma.

Las denuncias por presunta inobservancia, amenaza y vulneración de los derechos de niños, niñas y adolescentes, pueden ser presentadas por menores de edad o adultos.

La constatación debe ser realizada por un Trabajador Social, Psicólogo o Nutricionista. No obstante, cuando denuncien niños, niñas y adolescentes en posible estado de desnutrición, la constatación debe realizarla un Nutricionista.

En los casos en los cuales la presunta vulneración o amenaza de derechos descrita en la denuncia sea de tal gravedad que pueda causar un perjuicio mayor, irreparable e inminente, la constatación deberá realizarse de forma inmediata o a más tardar dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento de los hechos.

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, para la atención de ciudadanos en todos los canales.

Se informará al ciudadano el estado de la denuncia al momento que lo requiera.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO

P3.RC

29/09/2016

PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTATACIÓN DE DENUNCIAS

Versión 1

Página 2 de 6

El formato debe ir sin tachones, ni enmendaduras, letra legible o realizar el diligenciamiento en medio electrónico teniendo en cuenta los datos completos de la persona que constata y aquellas que reciben la visita, en concordancia de la Guía de Denuncias del ICBF.

Registrar el resultado de la visita de constatación de acuerdo con los parámetros establecidos y adjuntar el formato de constatación de denuncias a través del ícono adjuntar documento en la herramienta tecnológica.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Recibir y atender la denuncia	<p>Escuchar o leer atentamente la situación informada por el ciudadano (peticionario) y registrar la denuncia en la herramienta tecnológica de información clasificándola según su naturaleza de acuerdo a la normativa vigente del ICBF.</p> <p>En los casos en que no se aporte información de la dirección o ubicación completa del menor, se debe requerir ampliación de información al petionario, registrando en este caso en la herramienta tecnológica el tipo de petición Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite motivo Ampliación de Información una vez obtenida esta información, se registra la Denuncia.</p> <p>En cualquier caso, dar respuesta inicial al ciudadano por el mismo canal de comunicación inicial, indicando el trámite que se dará a la denuncia.</p>	Profesional Responsable del proceso de Servicios y Atención del nivel Nacional, Regional y Zonal	Registro de la denuncia en la herramienta tecnológica SIM-Módulo de Atención al Ciudadano
	Direccionar la petición a quien corresponda.	<p>Dependiendo el nivel que reciba la denuncia el direccionamiento se realizará de la siguiente manera:</p> <p>Sede de la Dirección General: Direcciona al Responsable de Servicios y Atención Regional.</p> <p>Regional: Direcciona al Profesional de Servicios y Atención o al Coordinador del Centro Zonal dependiendo del modelo de atención de cada regional. A excepción de las Regionales, que tienen centralizadas la constatación de denuncias, quienes efectuar el direccionamiento a los profesionales encargados.</p>	Profesional Responsable del proceso de Servicios y Atención del nivel Nacional, Regional y Zonal	Registro del direccionamiento en la herramienta tecnológica SIM-Módulo de Atención al Ciudadano

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO

P3.RC

29/09/2016

PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTATACIÓN DE DENUNCIAS

Versión 1

Página 3 de 6

		Centro Zonal: Direcciona al Profesional encargado de realizar la constatación (Trabajador Social, Psicólogo o Nutricionista).		
3	Realizar visita de constatación.	<p>Se realiza desplazamiento a la dirección de domicilio informada por el peticionario, para constatar mediante visita, la situación denunciada y establecer su veracidad diligenciando el formato de constatación según corresponda.</p> <p>a) Diligenciar el formato de constatación de denuncias para establecer la veracidad o no de la denuncia.</p> <p>b) Diligenciar el formato de constatación fallida o dirección errada.</p>	Profesional encargado de la Constatación de Denuncias en el nivel Regional y/o Centro Zonal.	Registro de Información en el formato de constatación de denuncia o el formato de constatación fallida o dirección errada.
4 P.C	Establecer resultado de la Constatación	<p>Resultado de la Constatación:</p> <p>Verdadera: Direccionar la denuncia y el reporte de la visita al Defensor de Familia y registrar la actuación correspondiente en la herramienta tecnológica de información del ICBF. Finaliza el proceso.</p> <p>Falsa, Dirección Errada o Remisión a Otras Entidades, registrar la actuación correspondiente en la herramienta tecnológica de información del ICBF. Pase a la Actividad 6.</p> <p>No logró obtener el resultado de la constatación: Se debe registrar la actuación de constatación fallida y programar las visitas que sean necesarias a fin de obtener un resultado final de la constatación. Pase a la Actividad 3.</p> <p>Deberá adjuntar el formato de Constatación de Denuncias.</p>	Profesional encargado de la Constatación de Denuncias en el nivel Regional y/o Centro Zonal.	Registro del resultado en la herramienta tecnológica SIM-Módulo de Atención al Ciudadano
5 P.C	Realizar seguimiento a la Denuncia	<p>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.</p> <p>De acuerdo a esto, si la respuesta cumple con los estándares establecidos en la normatividad</p>	Profesionales designados de Servicios y Atención en los niveles Nacional, Regional y Zonal.	Registro en la herramienta tecnológica SIM-Módulo de Atención al Ciudadano

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO

P3.RC

29/09/2016

PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTATACIÓN DE DENUNCIAS

Versión 1

Página 4 de 6

		<p>vigente, se da fin al proceso, en caso contrario puede presentarse:</p> <ul style="list-style-type: none">- Seguimiento al Cierre del Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Denuncias y Sugerencias: Cuando 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. <p>Ante las dos posibles respuestas presentadas, debe verificarse el cumplimiento de lo establecido, para en caso afirmativo dar finalización al procedimiento o de lo contrario, se realizará el seguimiento hasta que las respuestas y/o registro de actuaciones cumplan con lo establecido.</p>		
6	Cerrar la petición	Realizar el cierre de la petición.	Profesional encargado de la Constatación de Denuncias en el nivel Regional y/o Centro Zonal.	Registro de la actuación de cierre de la petición en la herramienta tecnológica SIM-Módulo de Atención al Ciudadano
7	Generar Acciones de Mejora	Se generan acciones de mejora con los resultados de los informes, del seguimiento y de los indicadores de Constatación de Denuncias.	Profesional de la Dirección de Servicios y Atención.	Registro Aplicativo ISOLUCIÓN.
		Fin		

P.C.: Punto de Control

5. RESULTADO FINAL: Constatación de denuncias por presunta inobservancia, amenaza y vulneración de los derechos de niños, niñas y adolescentes.

6. DEFINICIONES

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO

P3.RC

29/09/2016

PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTATACIÓN DE DENUNCIAS

Versión 1

Página 5 de 6

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

CONSTATACIÓN DE DENUNCIA: Consiste en trasladarse a la dirección reportada y tener un contacto directo con el niño, niña o adolescente y/o su entorno socio familiar, para poder establecer la veracidad de los hechos reportados y poder emitir un informe profesional al Defensor de Familia para que se tomen las medidas a que haya lugar.

DENUNCIA: Es cuando a través de información anónima o allegada por terceros se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de presunta inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y se requiera el traslado para realizar la constatación de los hechos reportados.

DIRECCIONAMIENTO: Para efectos del Proceso de Relación con el 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 (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.

PROCESO DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO: es el proceso misional, cuyo objetivo es acercar el ICBF a la ciudadanía, facilitando el acceso a la información y a los servicios y promoviendo el control social y la participación ciudadana.

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.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACION CON EL CIUDADANO

P3.RC

29/09/2016

PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTATACIÓN DE DENUNCIAS

Versión 1

Página 6 de 6

Matriz de Verificación de Requisitos Legales
Formato de Constatación de Denuncia
Formato de Constatación Fallida o Dirección Errada.
Guía de Constatación de Denuncia
Protocolo de Servicio y Atención al Ciudadano
Carta de trato digno al Ciudadano
Memorando Dirección exacta para ubicación de NNA y rechazo de peticiones.
Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del ICBF

8. RELACIÓN DE FORMATOS:

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P3.RC	Formato de Constatación de Denuncias
F2.P3.RC	Formato de Constatación Fallida o Dirección Errada.

9. ANEXOS:

N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
27-07-2016	PR1.MPA5.P 2 Versión 12	Se modificaron las definiciones. Se eliminaron las decisiones al interior de las actividades. Se actualizaron los documentos de referencia.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

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