



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

**GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR
FAMILIAR - ICBF**


G1.RC

22/12/2023

Versión 8


Página 1 de
99

**GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO
COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF**


	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 2 de 99

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. DEFINICIONES	4
4. DESARROLLO	8
4.1. GENERALIDADES PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL ICBF	8
4.1.1 ASPECTOS RELEVANTES DE LA LEY 1755 DE 2015	8
4.1.2 ASPECTOS GENERALES DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN	9
4.2. PARÁMETROS GENERALES DEL PROCESO DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO	20
4.3. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y DOCUMENTOS VINCULANTES AL PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	22
4.3.1 Botón Centro de ayuda y aprendizaje	23
4.3.2 Preguntas Frecuentes	23
4.3.3 Portafolio de Servicios	23
4.3.4 Sistema Electrónico de Asignación de Citas -SEAC	23
4.3.5 Sistema de Información Misional -SIM	24
4.3.6 Bienestar APP	24
4.4. ASPECTOS DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN	24
4.4.1 PARÁMETROS DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN	24
4.5. CANALES DE ATENCIÓN	25
4.5.1 Canal Presencial	25
4.5.2 Canal Escrito	31
4.5.3 Canal Telefónico	33
4.5.4 Canal Virtual	34
4.6. LÍDERES Y ENLANCES RESPONSABLES DEL SERVICIO Y ATENCIÓN	37
4.6.1 ACTIVIDADES Y CARACTERÍSTICAS PARA LA ADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	37
4.7. APOYO DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN PARA LAS REGIONALES, CENTROS ZONALES Y DEPENDENCIAS DE LA SEDE DE LA DIRECCIÓN GENERAL	39
4.8. REGISTRO DE PETICIONES EN LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA	39
4.8.1 Responsable de la herramienta tecnológica	39
4.8.2 Registro de peticiones	40

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 3 de 99

4.9	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES	59
4.9.1	DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	60
4.9.2	DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE	61
4.9.2.1	RECOMENDACIONES PARA EL TIPO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE.	63
4.9.3	DERECHO DE PETICIÓN ATENCIÓN POR CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN	64
4.9.4	DERECHO DE PETICIÓN QUEJA	65
4.9.5	DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO	72
4.9.6	DERECHO DE PETICIÓN SUGERENCIA	73
4.9.7	TIPO DE PETICIÓN TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL	73
4.9.8	TIPO DE PETICIÓN SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS	75
4.9.9	TIPO DE PETICIÓN REPORTE DE AMENAZA O VULNERACION DE DERECHOS	76
4.9.10	TIPO DE PETICIÓN INOBSERVANCIA DE DERECHOS	78
4.9.11	TIPO DE PETICIÓN TRÁMITE DE ADOPCIÓN	80
4.9.12	TIPO DE PETICIÓN ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA FAMILIA	81
4.9.13	TIPO DE PETICIÓN TRÁMITE BÚSQUEDA DE ORÍGENES	83
4.9.14	TIPO DE PETICIÓN PROCESO CONFLICTO CON LA LEY	84
4.9.15	TIPO DE PETICIÓN SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS – OTRAS AUTORIDADES (SRD_OA)	85
4.9.16	ACTUACIONES DEL MODULO DE ATENCION AL CIUDADANO DEL SIM, QUE SERÁN TENIDAS EN CUENTA PARA EFECTOS DE MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DEL PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO.	86
4.10	ASPECTOS RELEVANTES PARA EL REGISTRO DE PETICIONES RELACIONADAS CON EL RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS.	87
4.10.1	Otros afectados y creación de peticiones hijas.	87
4.11	DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN	89
4.12	TIPOS DE PETICIÓN EXCLUSIVOS DEL CENTRO DE CONTACTO	90
4.12.1	Asesoría en Derecho de Familia	91
4.12.2	Atención en Crisis	91
4.12.3	Atención Niños, Niñas o Adolescentes Centro de Contacto	91
4.13	REGISTRO DE INFORMACION CUANDO EL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE TIENE UNA PETICIÓN ABIERTA Y SE REPORTA UNA NUEVA INFORMACIÓN QUE PERMITA EL REGISTRO DE OTRO TIPO DE PETICIÓN.	92
4.14	SEGUIMIENTO Y CONTROL	93
4.14.1	Seguimiento al Proceso “Relación con el Ciudadano”	93
4.15	EVALUACIÓN DEL PROCESO “RELACIÓN CON EL CIUDADANO”	93
5.	ANEXOS	94
6.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	94
7.	CONTROL DE CAMBIOS	95

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 4 de 99

INTRODUCCIÓN

El contenido de la presente guía es de obligatorio cumplimiento para los colaboradores del ICBF, por cuanto su naturaleza se encamina hacia el mejoramiento del proceso “Relación con el Ciudadano” y el cumplimiento de la Constitución Nacional y la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta que el ciudadano es el eje de la gestión institucional y la razón de ser de la administración pública.

1. OBJETIVO


Establecer parámetros para la adecuada atención, clasificación, calidad en el registro, remisión al competente y seguimiento de peticiones que son presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, definiendo y describiendo las directrices técnicas que se deben tener en cuenta para su gestión, de conformidad con la Ley 1755 de 2015 y demás normas que lo regulan.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las peticiones a través de los diferentes canales de atención, realizando su clasificación en aplicación de los parámetros fijados por la Ley 1755 de 2015, y termina con la evaluación del adecuado registro, remisión al competente, respuesta al ciudadano, seguimiento y cierre en el módulo de Atención al Ciudadano de la herramienta tecnológica determinada para este fin; aplica para los niveles nacional, regional y zonal.

3. DEFINICIONES

Asesoría en Derecho de Familia: consiste en la recepción, orientación y registro de peticiones que ingresen por los diferentes canales de atención (telefónico, presencial, escrito 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 remitir a través de la herramienta SIM a un profesional u otra dependencia.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 5 de 99

Asistencia y Asesoría a la Familia: el servicio es una intervención psicosocial que brinda el ICBF a familias que presentan dificultades de convivencia, asociadas con transiciones vitales de la unidad familiar o de alguno de sus integrantes, o producidas por eventos inesperados¹ que afectan su estructura y sus relaciones.

Atención en Crisis: consiste en la 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 remitir a través de la herramienta SIM a un profesional o dependencia.

Constatación de Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos: 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.


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.

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

Derecho de petición Queja: cuando se ponen en conocimiento de la entidad posibles conductas irregulares de los servidores, ex servidores públicos y contratistas, en el

¹ Hace referencia a eventos como: ruptura de la relación conyugal, ausencia de uno de los cuidadores, fallecimiento de personas significativas, desempleo, enfermedades, accidentes, hechos de inseguridad o violencia social, entre otros.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 6 de 99

ejercicio de sus funciones públicas y obligaciones de acuerdo con lo establecido en la Ley 1952 DE 2019, la Ley 1010 de 2006 y demás normas concordantes.

Derecho de petición 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.

Derecho de petición Sugerencia: es aquella petición relacionada con propuestas para el mejoramiento en la prestación de los servicios del ICBF.


Remisión al competente: es el envío de la petición a través del Sistema de Información Misional SIM por parte del profesional o sucursal que registró la petición a la dependencia o entidad que le compete atender la solicitud para que brinde la gestión y respuesta de fondo correspondiente.

Evaluación del proceso de gestión, quejas, reclamos y sugerencias: la evaluación integral consiste en observar, analizar y valorar el comportamiento del proceso, teniendo en cuenta la aplicación de los procedimientos en los puntos atención.

Petición: es la solicitud verbal, escrita o electrónica que puede presentar toda persona natural o jurídica, por cualquiera de los canales de interacción establecidos para tal fin por el ICBF, con el fin de obtener un pronunciamiento, sin que necesariamente tenga que invocar el derecho de petición.

Proceso Conflicto con la Ley: permite el registro de los casos reportados por autoridades judiciales, militares, policivas, que tuvieron conocimiento de oficio, por petición especial, por querrela o aprehensión en 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 menores de 14 años y adolescentes que ingresen por presunta comisión de una conducta punible.

Reporte de Amenaza o Vulneración de derechos: es cuando a través de información anónima, familia extensa o terceros se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de presunta 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. Así mismo

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 7 de 99

deberán registrarse la remisión que realicen las entidades del SNBF de solicitudes presentadas por anónimos, familia extensa o terceros y posterior a esto las entidades las remiten al ICBF sin tener certeza de la información que está brindando el ciudadano.


Respuesta inicial al peticionario: se refiere a la confirmación de la recepción de la petición, la cual debe contener el número del radicado asignado por la herramienta tecnológica, el nombre de la dependencia competente y demás información que se considere relevante para el peticionario. Esta confirmación no será considerada como primera actuación tendiente a resolver la petición, por lo tanto, no dará lugar al cierre de esta. En ningún caso, esta respuesta interrumpirá los términos de ley para la respuesta al peticionario.

Respuesta de fondo: se registrará cuando el funcionario o dependencia encargada de tramitarla brinde respuesta oportuna y congruente al peticionario, la cual debe registrarse con una breve descripción de la gestión realizada indicando el número de comunicación con la que se dio respuesta o el correo electrónico. También debe adjuntarse copia del documento elaborado con número de radicado de correspondencia y fecha en donde se evidencie dicha gestión, o la imagen del correo electrónico en el que se observe la respuesta, dirección de correo del remitente y fecha de envío.

Sistema Electrónico de Asignación de Citas – SEAC: es un software desarrollado que permite llevar a cabo el agendamiento, asignación y gestión electrónica de citas, optimizando la administración de la agenda por parte de los profesionales del ICBF.

Solicitud de Restablecimiento de Derechos: son aquellas situaciones de amenaza 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 en el ejercicio de sus funciones, una situación de maltrato físico y/o psicológico, 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, amenaza o vulneración.
- Cuando se informe una situación enmarcada como Violencia Sexual.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 8 de 99

- 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.

Trámite de Adopción: Permite el registro de información general de las personas interesadas en adelantar un trámite de adopción, así como las intervenciones practicadas por profesionales durante este proceso, antes de iniciar el trámite los interesados deben asistir a una “Conferencia Legal Informativa”, la cual se realiza dependiendo del modelo de atención de cada regional, éste paso aplica únicamente para residentes en Colombia.

Trámite de Atención Extraprocesal: son aquellos asuntos que son competencia del defensor de familia y en los que 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 amenaza o vulneración de derechos respecto de un niño, niña o adolescente.

4. DESARROLLO


4.1. GENERALIDADES PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL ICBF

4.1.1 ASPECTOS RELEVANTES DE LA LEY 1755 DE 2015

Algunos de los aspectos y novedades más importantes de la Ley 1755 de 2015 se pueden resumir de la siguiente manera:

1. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades 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 fondo².
2. El derecho de petición puede realizarse sin necesidad de representación de abogado o de persona mayor cuando se trate de niños, niñas o adolescentes 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

² Inciso Segundo del artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 9 de 99

superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

3. Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.³

4. El término máximo para traslado por competencia entre entidades será de cinco (5) días contados a partir del recibo de la solicitud y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario.⁴

5. Las peticiones se recibirán por cualquier medio idóneo y no podrá negarse la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. Tampoco podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.⁵

6. Toda petición debe ser respetuosa, de lo contrario la entidad puede rechazarla. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse en el término establecido, se archivará la petición.⁶ Ante este tipo de peticiones, es importante tener en cuenta la Guía para el trámite de peticiones irrespetuosas, incompletas y publicaciones web G4.RC.

7. Ante la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, el peticionario podrá acudir a las acciones judiciales o constitucionales en contra de la entidad y constituirán falta para el servidor público, dando lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.


4.1.2 ASPECTOS GENERALES DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

³ Artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

⁴ Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

⁵ Parágrafo 2 del Artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

⁶ Artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF</p>	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 10 de 99

Las peticiones se pueden realizar de manera verbal, escrita o electrónica y puede ser presentada por toda persona natural o jurídica, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular.

4.1.2.1 Términos de las peticiones

Salvo norma especial y so pena de constituir falta disciplinaria, las peticiones deberán resolverse en los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, lo cuales son:

Clase	Término
Peticiones de interés General y Particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción o de conformidad con el término señalado en la solicitud.

* Los días siempre serán hábiles

Petición de interés particular: Solicitud elevada por un (a) ciudadano (a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo.


Petición de interés general: Requerimiento que interpone la ciudadanía en busca de resolución de fondo y que afecta los intereses de un colectivo o comunidad.

Consulta: Se formula a efectos de que la autoridad presente su punto de vista, concepto u opinión sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Peticiones de documentos e información: Tienen el objeto de obtener acceso a información o documentos relativos a la acción de las autoridades correspondientes.

Petición entre autoridades: aplica cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra. Se precisa que, se entiende como autoridades, en los términos de la Ley 1755 de 2015 a todas las entidades de derecho público.

Si bien, la Ley 1755 de 2015 señala para las peticiones entre autoridades un tiempo de respuesta de 10 días, se deberá tener presente el establecido en la solicitud, tal como lo señalado en el artículo 49 de la Ley 1142 de 2007 a través del cual se modifica el artículo 200 de la Ley 906 de 2004, así como el artículo 15 de Ley 24 de 1992.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 11 de 99

4.1.2.2 Ampliación de Términos


Aplicará la ampliación de términos cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en la Ley 1755 de 2015, el colaborador competente para dar respuesta y al que fue remitida la petición, debe informar esta circunstancia al peticionario antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Esta figura es diferente a la ampliación de información, la cual se registra en el SIM con la actuación AAC-120, y se le aplica la ruta establecida en la Guía para el Trámite de Peticiones Irrespetuosas Incompletas y Publicaciones Web -G4.RC

NOTA: *tenga en cuenta que el término máximo para dar respuesta a las peticiones se debe contabilizar a partir del día hábil siguiente a la **fecha de radicación por cualquier canal de atención, así como del radicado en ventanilla de correspondencia;** no necesariamente la fecha del SIM, corresponde a la del mismo día de radicación, así que debe consultarse el escrito del ciudadano, el correo electrónico adjunto, o la descripción de la petición.*

4.1.2.3 Contenido de las peticiones

Toda petición deberá contener:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. Cuando la solicitud se realice a través de apoderado deberá aportar el poder con las formalidades legales para el mismo
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 12 de 99

4.1.2.4 *Peticiones Anónimas*

Las peticiones de carácter anónimo deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad.⁷

4.1.2.4.1. *Respuesta a peticiones anónimas*

Cuando se radique una solicitud y se desconozca información sobre el peticionario, se procederá de conformidad con lo establecido en el párrafo segundo del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, publicando un aviso con copia íntegra de la respuesta en la página web del ICBF y en un lugar de acceso al público de la respectiva Sede o Punto de Atención por el término de cinco (5) días..

En todo caso, cada dependencia de la Sede de la Dirección General, las Direcciones Regionales y Centros Zonales, serán responsables de las publicaciones que deban realizarse de las solicitudes en las cuales se desconozca el peticionario y en los lugares que deben disponerse para ello en cada uno de los Niveles de Atención. Para ello, se tendrán en cuenta las recomendaciones que al respecto brinde la Dirección de Servicios y Atención.


El registro de estas peticiones se realizará en la herramienta tecnológica SIM de conformidad a lo dispuesto en este documento y en la eventualidad de que deba remitirse a otra entidad, se dejará constancia de dicha situación.

Para más información frente a la respuesta a los peticionarios anónimos se deberá tener en cuenta lo señalado en la Guía para el Trámite de Peticiones Irrespetuosas, Incompletas y Publicaciones WEB.

4.1.2.5 *Contenido de la descripción de las peticiones*

Independientemente del tipo de petición, en el campo “Descripción de la Petición” deberá registrarse una breve reseña que contenga como mínimo la siguiente información: nombre de la persona que realiza la petición, en caso de que proceda, la calidad que ostenta en el

⁷ Corte Constitucional Sentencia C- 951 de 2014 – Magistrada Ponente Martha Victoria Sáchica Méndez

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 13 de 99

marco de la solicitud (padre, abuelo, representante legal, apoderado, líder comunitario, orientador de institución educativa, trabajadora social de la clínica...etc.), información relevante sobre los niños, niñas y adolescentes objeto de la petición (sexo, edad, condición de discapacidad, etc.), el objeto concreto de la petición (pretensión) y las razones que la sustentan; dicha información deberá corresponder con el tipo y motivo seleccionado en la petición, acorde con los parámetros establecidos en la presente guía.

Es importante tener en cuenta, que, de acuerdo con las particularidades de cada caso, pueden referirse hechos que conlleven al registro de más de una petición; por lo anterior, debe crearse cada tipo de petición y remitir a través de la herramienta SIM a la dependencia competente, resaltando en la descripción el hecho que dio origen a cada registro..

4.1.2.6 *Peticiones relacionadas con información o documentos reservados.*


Cuando se presenten peticiones que involucren información o documentos reservados⁸, se procederá de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 25 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, razón por la cual, la dependencia o área competente para dar respuesta de fondo debe analizar y contestar en forma motivada la solicitud y en caso de no ser procedente, debe manifestar las razones que impiden la entrega de información, respecto al cual no procede recurso alguno. Si el peticionario insiste en la entrega de información, se atenderá lo dispuesto en el artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

Cuando se presenten solicitudes de acceso a información, se procederá de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 *-Ley de transparencia y del Acceso a la Información Pública-* la cual regula el derecho de acceso a la información pública, que fue reglamentada por el título I de la parte I del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015.

Así mismo, el Instituto adoptó los instrumentos de gestión de la información pública, el índice de información clasificada y reservada y el esquema de publicación de información.⁹

⁸ Artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

⁹ La información se puede consultar en el vínculo: <https://www.icbf.gov.co/gestion-transparencia/transparencia/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica>.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 14 de 99

Igualmente, cuenta con una Política de Tratamiento de Datos Personales en ejercicio de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015.

4.1.2.7 *Peticiones incompletas y desistimiento tácito*

En atención a lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Debe saberse que realizar la solicitud de información adicional o documentos al peticionario, es competencia del área o dependencia a quien le corresponda dar respuesta de fondo. De acuerdo con esto, a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.


De igual manera, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la entidad podrá decretar el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Finalmente, si al momento de adelantarse la remisión por parte de la Dirección de Servicios y Atención, se establece que no es posible determinar la competencia del trámite por cuanto la petición es ambigua, se procederá de inmediato a solicitar al peticionario la ampliación de la información.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en *Guía para el trámite de peticiones irrespetuosas, incompletas y publicaciones web G4.RC.*

4.1.2.8 *Desistimiento expreso de la petición*

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que puedan ser nuevamente presentadas con el lleno de los requisitos legales o que se decida

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 15 de 99

continuar de oficio la actuación sí se considera necesaria por razones de interés público. En este caso, se expedirá resolución motivada, la cual deberá ser suscrita por el Director, Subdirector, Jefe de Oficina o Director Regional, según corresponda en el nivel de atención de acuerdo con las funciones descritas en el Decreto 987 de 2012, referente a “atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de su competencia”.

La solicitud de desistimiento se ingresará como un **AAC- 165** anexo a la petición, remitiendo al profesional a cargo de la petición, para efectos del registro de esta información en el sistema de información misional -SIM- se ingresará una actuación tipo **PRD 925_ desistimiento** y se podrá realizar el cierre de la petición siempre y cuando no decida continuar de oficio la actuación.

En todos los casos es importante analizar en conjunto con el Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Director Regional o profesional con funciones de Coordinador de Centro Zonal, si de acuerdo a la relevancia de los hechos, se debe continuar con el trámite de oficio.

De conformidad con los artículos 7, 8 y 9 de la Ley 1098 de 2006, las peticiones en las que se reporte la amenaza o vulneración de derechos de un niño, niña o adolescente no aplicara el desistimiento expreso.


4.1.2.9 Peticiones idénticas y reiterativas.

Peticiones Idénticas

Si un mismo peticionario de manera reiterada formula ante diferentes puntos de atención, dependencias o canales de comunicación del ICBF, peticiones idénticas o cuya pretensión sea la misma, se deberá registrar una sola petición y las demás ingresarán como observación..

Cuando se trate de diferentes peticionarios que formulen solicitudes iguales o idénticas de forma separada, se deberá registrar cada petición en la herramienta tecnológica con el fin de asegurar la búsqueda, trazabilidad y respuesta a cada uno de los peticionarios.

Cuando se trate de diferentes peticionarios que acrediten mediante poder representación para formular una petición se registrará al apoderado como peticionario y se dará una sola

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 16 de 99

respuesta, en la que se recomienda relacionar los nombres de las personas que confirieron poder.


Cuando una solicitud sea presentada a través de apoderado durante la atención presencial, telefónico, chat, videollamada o WhatsApp y no exhiba el poder, se registrará en la herramienta tecnológica SIM un tipo de petición Información y Orientación, en la cual se deberá indicar que para realizar el registro de una petición con trámite y en esta figure como apoderado, debe adjuntar dicho documento; Informando al ciudadano que debe remitir la solicitud completa a través del correo de atención al ciudadano, o radicarlo en la oficina de correspondencia del ICBF de acuerdo al lugar donde se encuentre. Ahora bien, si la solicitud se recibe por canal escrito, Formulario PQRS, Correo electrónico y buzón de peticiones se deberá registrar el derecho de petición de acuerdo con el tipo y motivo que corresponda, indicando en la respuesta inicial que debe anexar el poder para que la solicitud surja el trámite correspondiente, no obstante, el profesional o área competente de brindar respuesta de fondo será el encargado de solicitar al peticionario el documento que acredite su calidad de apoderado.

Cuando se trate de diferentes peticionarios que eleven una misma petición en una sola comunicación y en la cual se relacione una sola dirección de notificación, se deberá registrar como peticionario el que se encuentre en el primer lugar de quienes suscribieron el documento y las demás se registrarán como observación tipo observación, en este caso se dará una sola respuesta en la cual se deberán relacionar los nombres o documentos de identidad de todos los peticionarios.

Cuando se trate de diferentes peticionarios que eleven una misma petición en una sola comunicación y en la cual se relacionen varias direcciones de notificación, se deberá registrar cada una de ellas individualmente; en este caso la respuesta debe remitirse a cada dirección de notificación aportada.

Cuando en cualquier de los anteriores casos, los peticionarios no aporten dirección de notificación la respuesta deberá publicarse de acuerdo con los parámetros definidos en la *Guía para el trámite de peticiones irrespetuosas, incompletas y publicaciones web G4.RC.*

Cuando sean más de diez (10) los ciudadanos que formulen peticiones análogas, de información, interés general o de consulta, se podrá dar una única respuesta que se publicará en la cartelera del punto de atención o se pondrá en la página web de la entidad, entregando copias de esta a quienes las soliciten.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 17 de 99

4.1.2.9.1.1 Peticiones reiterativas


Cuando se presenten peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. En el caso en que el mismo ciudadano presente una solicitud diferente a la inicial, esta será ingresada y tramitada como una petición nueva.

4.1.2.9.1.2 Peticiones competencia de varias dependencias a cargo de la Sede de la Dirección General.

Cuando una persona formule una petición cuya respuesta sea competencia de varias Direcciones, Oficinas, deXXXXs del ICBF, ésta será remitida a través de la herramienta tecnológica a la cual le correspondan el mayor número de preguntas, quienes serán los encargados de articular, consolidar la respuesta de fondo y enviarla al peticionario en los términos que dicta la ley. De acuerdo con esto, la ruta definida para el trámite de estas peticiones será la siguiente:

- a. Al recibir la petición por cualquiera de los canales de comunicación, la Dirección de Servicios y Atención procederá a su remisión al enlace SIM del área con mayor número de preguntas a cargo a través de la herramienta tecnológica.
- b. El responsable designado por la dependencia a cargo de la consolidación deberá remitir de forma inmediata correo electrónico a los enlaces SIM de las áreas que tengan preguntas a su cargo¹⁰, con copia al jefe de la dependencia, anexando la petición e indicando el término en el cual se debe remitir el insumo respectivo, el cual no debe exceder de tres (3) días hábiles (termino susceptible de ampliación si se justifica).
- c. La respuesta de fondo por parte de las áreas responsables deberá ser remitida por correo electrónico del jefe o director de la dependencia, o quien este delegue, con lo cual se entenderá avalado el contenido de la información suministrada.

¹⁰ Los enlaces SIM de la Sede de la Dirección General pueden consultarse en el siguiente Link:
<https://intranet.icbf.gov.co/secretaria-general/direccion-de-servicios-y-atencion/procesos-y-eventos>

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 18 de 99

- d. Una vez recibido el insumo para la repuesta de fondo por parte de las diferentes dependencias, el área a cargo consolidará y remitirá la respuesta de fondo definitiva al ciudadano, dentro de los términos establecidos en la ley y enviará copia de esta a las áreas que participaron en su elaboración.

Adicionalmente, si se radica una solicitud competencia de dos dependencias a las que le corresponde igual número de preguntas, la Dirección de Servicios y Atención como líder del Proceso “Relación con el Ciudadano”, será la encargada de asignar la petición a través del SIM al área competente.

4.1.2.9.1.3 Remisión por competencia entre Entidades

De acuerdo con lo establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, si la entidad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.


Dentro del término señalado, se remitirá la petición al competente y se enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente, le será comunicado. De acuerdo con esto, los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la entidad competente.

4.1.2.10 Atención preferencial de las peticiones presentadas por periodistas

El inciso 2º del artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 establece que, *si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, ésta se tramitará preferencialmente.*

Para la atención preferente de este tipo de peticiones, deberá seguirse la ruta que se describe a continuación:

- Las solicitudes que realice un periodista en ejercicio de su actividad se registrarán en el módulo de atención al ciudadano del Sistema de Información Misional - SIM y se remitirá a través de la herramienta SIM a la dependencia competente para su gestión, trámite y respuesta de fondo, de acuerdo con la información solicitada.


	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 19 de 99

- Los profesionales de Servicios y Atención enviarán correo electrónico al enlace SIM de la Oficina Asesora de Comunicaciones, indicando que se registró una solicitud de un periodista con trámite preferente.
- Posterior a esto, el enlace SIM de la Oficina Asesora de Comunicaciones, dentro de las 24 horas siguientes al direccionamiento de la petición a la dependencia competente, remitirá un correo electrónico, con las directrices y recomendaciones con las cuales deben enfocar la respuesta de fondo al derecho de petición.
- Una vez la dependencia elabore la respuesta de fondo al derecho de petición, siempre dentro los términos de ley, remitirá el documento vía correo electrónico al enlace SIM de la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Recibida la respuesta de fondo, el profesional de la Oficina Asesora de Comunicaciones aprobará o no el contenido de esta respuesta al derecho de petición, en caso de no aprobarlo, realizará las sugerencias a la dependencia, para que efectúe las modificaciones a que haya lugar.
- Elaboradas las modificaciones finales a la respuesta de fondo al derecho de petición, la dependencia remitirá nuevamente el documento a la Oficina Asesora de Comunicaciones para la aprobación definitiva.
- Finalmente, el área o dependencia remitirá respuesta de fondo al peticionario.

4.1.2.11 Trámite y gestión para brindar respuesta de fondo a derechos de petición presentados por periodistas en las Regionales del ICBF

El procedimiento a seguir con las peticiones presentadas por periodistas, será el mismo que se tiene para las peticiones radicadas en la Sede de la Dirección General, sin embargo debe tenerse presente que cuando se mencione la denominación “**enlace SIM de la Oficina Asesora de Comunicaciones**”, se deberá entender “**profesional de comunicaciones de la regional o delegado por la dirección regional**”, quien deberá consultar, cuando lo considere pertinente, a la Oficina de Asesora de Comunicaciones, la línea a seguir para dar respuesta de fondo al derecho de petición.

Este tipo de solicitudes deberán tener un trámite prioritario para su gestión y respuesta de fondo, la cual no deberá superar el término de diez (10) días, establecido legalmente para responder las peticiones de información”.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 20 de 99

4.1.2.12 Atención preferencial de las peticiones presentadas por niños, niñas y adolescentes


El artículo 12 del Decreto – Ley 19 de 2012, establece que los niños, niñas y adolescentes 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.

Las solicitudes que se reciban de los niños, niñas y adolescentes a través de cualquiera de nuestros canales de atención deberán ser atendidas de forma prioritaria; para ello se registrarán y remitirá a través de la herramienta tecnológica – SIM- a la dependencia competente para su respuesta de fondo, indicando en la descripción de la petición que se trata de una solicitud de un niño, niña o adolescente; a su vez se deberá remitir un correo electrónico en el cual se informe la remisión de la solicitud y la prelación en el turno que debe tener la misma sobre cualquier otra.

4.2. PARÁMETROS GENERALES DEL PROCESO DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Para dar cumplimiento al Proceso “Relación con el Ciudadano”, la Dirección de Servicios y Atención prestará apoyo para que en todos los puntos de atención se cumplan los siguientes parámetros:

- a. El personal asignado para la orientación y atención de los ciudadanos que realizan algún tipo de solicitud ante el Instituto debe estar capacitado en el manejo de las herramientas tecnológicas, procesos, procedimientos del Proceso “Relación con el Ciudadano”, así como en los programas y servicios que presta la entidad. En caso de requerir capacitación para los enlaces Responsables en la sede de la Dirección General, Direcciones Regionales o Centros Zonales, ésta se coordinará con la Dirección de Servicios y Atención.
- b. La atención preferencial es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares y se dirige a niños, niñas o adolescentes, personas mayores,


	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 21 de 99

mujeres embarazadas, persona con discapacidad, con bebé en brazos y veteranos de la Fuerza Pública¹¹.

- c. No podrá exigirse como requisito de atención inicial, ni ser condicionante para la prestación del servicio,¹² la presentación del registro civil, carné de afiliación a salud, constancia de vinculación escolar o cualquier otro documento. Lo anterior, de acuerdo con lo dispuesto en el parágrafo 1 del Artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
- d. Cuando el ICBF requiera comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares que obre en otra entidad pública, procederá a solicitar a la respectiva entidad el envío de dicha información, en tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al peticionario.
- e. La orientación inicial se efectuará en cualquier punto de atención o por cualquier canal, sin necesidad de que los usuarios cuenten con historia de atención anterior o que ésta se encuentre en un punto de atención diferente al que acuden.
- f. Los colaboradores del ICBF no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que la entidad tenga en su poder o respecto de los cuales cuente con la facultad legal para acceder a ellos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto 19 de 2012.
- g. Si un peticionario manifiesta no saber o no poder leer o escribir, los colaboradores del ICBF que tengan a cargo la operación del proceso en cualquier punto de atención del país buscarán mecanismos para puntualizar la petición y dar el correspondiente trámite.
- h. En lo relacionado con la respuesta inicial al peticionario, se dará de manera inmediata por el mismo canal de recepción o por aquel que autorice la persona que realizó la solicitud, informando el número de radicado asignado por la herramienta tecnológica y

¹¹ Ley 1979 de 2019, en su Artículo 2º. Veterano: son todos los miembros de la Fuerza Pública con asignación de retiro, pensionados por invalidez y quienes ostenten la distinción de reservista de honor. Ahora bien, la Presidencia de la República emitió la Directiva No. 10 del 8 de octubre de 2020 en la que se insta a todas las entidades a “disponer de una ventanilla o fila preferencial para la atención de los veteranos, que podrá coincidir con las dispuestas para las mujeres embarazadas, personas con discapacidad o de la tercera edad”.

¹² Concepto No. 03 de 16 de enero de 2015 - Oficina Asesora Jurídica ICBF

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 22 de 99


la dependencia competente, en caso de ser una petición anónima se deberá seguir lo establecido en este documento.

- i. Esta confirmación no será considerada como primera actuación tendiente a resolver la petición, por lo cual no dará lugar al cierre de esta. En ningún caso, esta comunicación interrumpirá los términos de ley para la respuesta de fondo al peticionario.
- j. Debe darse atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, cuando por razones de salud o integridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada. El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar adoptará de inmediato las medidas de urgencias necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que debe darse a la petición.
- k. El Enfoque Diferencial es una herramienta jurídica desarrollada con el fin de hacerle frente a las situaciones actuales de discriminación que impiden el goce efectivo de derechos. Es también un método de análisis y actuación que reconoce inequidades, riesgos y vulnerabilidades. Por ende, las Direcciones Misionales, servidores públicos y colaboradores del ICBF, deberán aplicar el enfoque diferencial etario, étnico, de género, en discapacidad u otro, dependiendo del grupo vulnerable del que se trate, en todos los programas y actuaciones del ICBF, para lo cual se deberán tener en cuenta dichos enfoques en todos los Lineamientos Técnicos, directrices y minutas contractuales, de tal manera que se garantice continuamente la protección especial de esta población beneficiaria.¹³

4.3. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y DOCUMENTOS VINCULANTES AL PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

En el momento de recibir una petición, clasificarla, registrarla, orientar al ciudadano y remitir al competente para resolverla de fondo, los Responsables de Servicios y Atención deberán tener en cuenta los documentos y herramientas que son vinculantes al Proceso “Relación con el Ciudadano”, las cuales son:

¹³ Resolución 1264 de marzo 2 de 2017 (por la cual se aprueba el Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos)

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 23 de 99

4.3.1 Botón Centro de ayuda y aprendizaje

El botón de centro de ayuda y aprendizaje DSyA, describe las definiciones de los motivos de petición o atención y brinda parámetros orientadores para la remisión al área competente, autoridad administrativa o a las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar. Con esta herramienta se consulta de manera fácil, ágil y desde el botón de ayuda del aplicativo SIM, la información mencionada.

4.3.2 Preguntas Frecuentes

En esta sección de la página web institucional se brinda información que responde las preguntas de los temas más consultados por los ciudadanos. Esta información también se encuentra dispuesta de forma accesible (audios y videos en LSC) para la población con discapacidad. Adicional, se encuentra el anexo 5 fichero de preguntas filtros (A1.PT5.RC) que permite a los profesionales encargados de recibir las solicitudes, tener una guía de preguntas para orientar cada caso la cual se .


4.3.3 Portafolio de Servicios

A través de la sección de Servicios a la Ciudadanía de la página web institucional, se accede al micrositio que informa de manera amigable a los ciudadanos sobre los servicios, programas, trámites y estrategias de la entidad.

4.3.4 Sistema Electrónico de Asignación de Citas -SEAC

Es un software desarrollado que permite llevar a cabo el agendamiento, asignación y gestión electrónica de citas, optimizando la administración de la agenda por parte de los profesionales del ICBF, dando cumplimiento al Decreto Ley 019 de 2012 (Anti-trámites) y sus modificatorias, y a la Estrategia de Gobierno en Línea en términos de accesibilidad. A través de esta herramienta se realiza el agendamiento de las citas con los profesionales que intervienen en los trámites de Atención de Trámite Extraprocesal y Asistencia y Asesoría a la Familia, Charla Legal Informativa de Adopción; su utilización es de carácter obligatorio, y no se podrán llevar agendas paralelas.

La asignación de citas por primera vez estará bajo responsabilidad del profesional delegado para la operación del Proceso “Relación con el Ciudadano”, las demás citaciones

	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF</p>	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 24 de 99

estarán a cargo de los Defensores de Familia y los equipos técnicos interdisciplinarios que conozcan del asunto.

Los parámetros de utilización de esta herramienta se encuentran en el M2.RC Manual de Usuario Sistema Electrónico de Asignación de Citas- SEAC.

4.3.5 Sistema de Información Misional -SIM

El Sistema de Información Misional SIM es un Software desarrollado a la medida, para cubrir las necesidades de información del ICBF que se originan en sus procesos misionales.

Es una herramienta que sirve de apoyo a las acciones realizadas para la prestación de los servicios del ICBF, cuya finalidad es facilitar el registro, la consolidación y reporte de información local, regional y nacional de manera oportuna y confiable.

Este sistema, cuenta con 17 módulos, dentro de los cuales se encuentra el de Atención al Ciudadano, identificado como la puerta de entrada al Sistema, el objetivo principal del módulo es registrar y remitir las peticiones de los ciudadanos (Externas/Internas).


4.3.6 Bienestar APP

Es una aplicación que permite realizar un seguimiento en línea de la entrega de las Raciones Para Preparar (RPPs), que reciben los usuarios de los servicios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. como parte fundamental de esta aplicación se creó una funcionalidad dentro del módulo de padres de familia llamada PQRS, el cual permite realizar el seguimiento a la entrega de raciones por parte de las EAS. Con esta funcionalidad se busca que los padres de familia puedan indicar si existe alguna inconsistencia con la entrega de su ración o con el contenido de esta.

Cabe aclarar que desde esta APP solamente se podrán interponer PQRS relacionadas específicamente con la entrega de Raciones para Preparar (RPPs),

4.4. ASPECTOS DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN

4.4.1 PARÁMETROS DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN

	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF</p>	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 25 de 99


- a. El personal asignado para la orientación y atención del ciudadano, previamente a iniciar con la atención a peticionarios, deberá estar correctamente capacitado en los programas y servicios que presta la entidad y dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1437 de 2011.
- b. Los programas, servicios y trámites deberán estar debidamente identificados y descritos, incluyendo documentos, requisitos, población objeto de cada uno de ellos, puntos de atención, los horarios correspondientes y la normatividad que los cubre, los cuales deben estar disponibles en medios electrónicos para facilitar el acceso de los ciudadanos y disminuir tiempos y costos por desplazamiento.
- c. Todos los puntos de atención presencial del ICBF, deberán publicar en un lugar visible, los horarios de atención, las líneas de atención del Centro de Contacto, la página web www.icbf.gov.co y el correo atencionalciudadano@icbf.gov.co.
- d. Cada Dirección Regional deberá mantener actualizado el directorio de Centros Zonales, Puntos de Atención y todas las unidades a disposición, remitiendo la información respectiva y los cambios que se generen al profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención.
- e. Todos los puntos de atención presencial del ICBF deberán tener un buzón de peticiones en un lugar visible y de fácil acceso, para que los ciudadanos puedan dirigir cualquier tipo de petición en forma escrita.
- f. Cada punto de servicio deberá publicar en un lugar visible al público o en la cartelera, la Carta de Trato Digno a la ciudadanía, la cual debe contener sus derechos, deberes y medios que se ponen a su disposición para hacer efectivos dichos derechos.

4.5. CANALES DE ATENCIÓN

Todas las personas podrán presentar sus peticiones por cualquier medio idóneo. Para tal fin, el Instituto cuenta con los siguientes canales de interacción para el trámite y respuesta de fondo de sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

4.5.1 Canal Presencial

El canal presencial comprende todos los puntos físicos de atención en los cuales la entidad hace presencia para prestar su servicio, esto incluye todos los Centros Zonales, sedes

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 26 de 99

regionales y la Sede de la Dirección General; así como los equipos de atención (Resolución 8939 de 2017) no obstante, en este canal también se contempla la atención que se presta de manera ambulante, en donde es la entidad quien se desplaza hacia las comunidades buscando acercar su oferta de servicios a la población más vulnerable; lo que para el caso de este documento se entenderá como una subcategoría del canal presencial denominada Canal Itinerante. Los ejemplos más claros de ello son ferias de servicio, juntanzas, puntos móviles, y demás actividades extramurales, entre otros..

En todos los eventos y jornadas de atención del canal itinerante, el Responsable de Servicios y Atención de la Regional o Centro Zonal participante, debe registrar de forma inmediata las solicitudes de los ciudadanos atendidos en el sistema de información misional, y cuando así se requiera también en la herramienta suministrada por cada entidad organizadora. En caso de no contar con internet y computador, el registro deberá tomarse en planilla física o en Excel y al siguiente día hábil del evento, cargarse la información en los aplicativos correspondientes y remitir a los ciudadanos la respuesta inicial bajo los parámetros señalados en este documento.


En los casos en que se trate de observaciones o solicitudes que se reciban en el marco de los Encuentros Regionales de Participación Ciudadana, y de conformidad con lo previsto en el INSTRUCTIVO PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA REGIONAL, el Responsable de Servicios y Atención de la Regional o Centro Zonal que lidere el encuentro, debe registrar las solicitudes expresadas por los ciudadanos en el SIM, seleccionado en la herramienta en datos adicionales en el campo Fuente “encuentros de participación ciudadana” y, posteriormente, remitirla por competencia al nivel que le corresponda, según la naturaleza de la solicitud (zonal, regional o, de ser necesario, hacia las dependencias de la Sede de la Dirección General).

4.5.1.1 Parámetros para la Atención del Canal Presencial

Los puntos de atención presencial del ICBF, deberán publicar en un lugar visible los horarios de atención, las líneas de atención del Centro de Contacto, la dirección de página web www.icbf.gov.co y el correo atencionalciudadano@icbf.gov.co.

El horario de atención presencial en cada Centro Zonal debe garantizar la prestación del servicio como mínimo durante cuarenta (40) horas semanales en jornada continua¹⁴. Por ser un servicio público, no podrá suspenderse y no podrán decretarse vacaciones

¹⁴ Numeral 2 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 27 de 99

colectivas. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley 1098 de 2006.

Los Directores Regionales deberán determinar de acuerdo con las necesidades del servicio¹⁵ y en cada uno de los puntos de atención, la jornada laboral, con fundamento en lo establecido en el Decreto 400 de 2021, en la Resolución No.3605 de 2020, la Resolución No. 6701 del 9 de octubre de 2023 modificada por la Resolución No. 7337 del 09 de noviembre de 2023, la fijación de horario flexible no debe afectar el cumplimiento del horario de atención de servicio al ciudadano, el cual deberá prestarse de **8:00 a.m. a 5:00 p.m.** de forma ininterrumpida.


De acuerdo con lo anterior, podrán establecer horarios extendidos de atención, antes de las 8:00 a.m. y después de las 5:00 p.m. y los sábados, garantizando la atención de los usuarios que tienen acceso limitado por restricciones de tiempo y lugar. Lo anterior, se debe informar y coordinar con la Dirección de Gestión Humana y con la Dirección de Servicios y Atención de la Sede de la Dirección General.

Por lo anterior, se deben observar las normas vigentes sobre la materia y garantizar un estricto control que permita que la atención de los ciudadanos, niños, niñas y adolescentes se lleve a cabo sin limitar la recepción y el ingreso de casos al punto de atención hasta el final de la jornada laboral legalmente fijada. De igual manera, serán responsables de fijar los turnos de la hora de almuerzo de los colaboradores de los puntos de atención, de manera que para los ciudadanos sean transparentes y no incidan en la óptima prestación del servicio, garantizando el cumplimiento de la jornada continua.

En los puntos de atención al ciudadano se deberán atender a todos los peticionarios que ingresen dentro del horario de atención fijado, sea para solicitar información o iniciar un trámite en la entidad. En caso de requerirse, les será asignada la cita correspondiente con el profesional competente de atender la petición, según el asunto del que se trate, pero siempre dentro de los términos establecidos por la ley y en todos los casos dando cumplimiento lo establecido en el artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, en cuanto a la atención prioritaria de peticiones.

En los puntos especializados de atención (CESPA, CAIVAS, CAVIF, Casas de Justicia), el horario de atención deberá fijarse de acuerdo con las necesidades del servicio y a los

¹⁵ Concepto No. 28 de 2015 Oficina Asesora Jurídica

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 28 de 99

convenios establecidos para la atención de los ciudadanos. Sin embargo, debe asegurarse como mínimo el horario de atención dispuesto en el numeral 2 del Artículo 7 de la 1437 de 2011 y la disponibilidad de profesionales necesarios para una atención pronta, oportuna y efectiva.

4.5.1.2 Peticiones Verbales

Las peticiones podrán presentarse de manera verbal. Sin embargo, debe quedar constancia de esta por escrito o por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Cuando la petición se presente verbalmente, esta deberá efectuarse en cada nivel de atención, de acuerdo con las directrices establecidas por la Dirección de Servicios y Atención.¹⁶

Teniendo en cuenta la expedición del Decreto No. 1166 de 2016 y con la finalidad de dar cumplimiento a lo relacionado con la presentación, radicación y tratamiento de peticiones verbales, el Instituto recibirá este tipo de solicitudes a través de los diferentes puntos de atención presencial en todos los niveles y del centro de contacto, cuando se realicen por el canal telefónico. Para tal efecto se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

4.5.1.2.1 Radicación


La radicación de las peticiones verbales y el registro correspondiente se realizarán a través de la herramienta tecnológica SIM, la constancia del número del registro deberá ser informada al ciudadano, por el mismo medio de recepción, si este solicita copia completa de la petición interpuesta y no solamente el radicado, se le debe entregar impresa o remitirse al correo electrónico o dirección física informada por el peticionario. En todos los casos, se entenderá cumplido el requisito de entrega del número de radicado SIM cuando le sea indicado al ciudadano.

4.5.1.2.2 Requisitos de la constancia de radicación de la petición verbal

Los requisitos para radicar una petición verbal son los siguientes:

- a. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- b. Fecha y hora de recibido.

¹⁶ Artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 29 de 99

- c. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica;
- d. El objeto de la petición.
- e. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- f. La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de esta, de conformidad con el parágrafo 20 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015.
- g. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- h. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.


4.5.1.2.3 Respuesta de fondo derecho de petición verbal

La respuesta de fondo al derecho de petición verbal debe darse en los plazos establecidos en la ley y en el evento en que esta se dé verbalmente, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario, dejando constancia de ello, en el SIM.

Para el tipo de petición información y orientación la respuesta de fondo quedará registrada en el campo respuesta inicial del SIM.

Cuando se trate de solicitudes verbales de acceso a Información Pública, deberán igualmente recibirse en los puntos de atención presencial y a través del canal telefónico realizando el correspondiente registro en la herramienta tecnológica SIM.

En la página WEB se encuentra publicados los instrumentos de gestión de información pública los cuales pueden ser consultados a través del siguiente enlace <https://www.icbf.gov.co/gestion-transparencia> y respecto a los que la Dirección de

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 30 de 99

Servicios y Atención y la Oficina Asesora Jurídica articularán una jornada de capacitación para garantizar el adecuado trámite de este tipo de solicitudes.

Cuando se trate de respuesta de fondo a solicitud verbal de acceso a información, una vez se surta la radicación y constancia, de acuerdo con lo establecido en el numeral 2.2.3.12.10 del decreto 1166 de 2016, deberá darse por escrito, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2634 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 435 del Decreto 1494 de 2015.

4.5.1.2.4 Seguridad de los datos personales.

Los colaboradores deberán cumplir la política de tratamiento de los datos personales y protección de la información, para ello tendrán en cuenta los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.


En el momento de registrar la petición en el sistema, se deberá informar al ciudadano que sus datos serán tratados bajo la política de tratamiento de datos personales la cual puede consultar en la página Web del ICBF.

Dando cumplimiento a lo señalado en la Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008, independientemente de que los datos de las personas estén registrados en el sistema, todos colaboradores deben garantizar el manejo confidencial y de reserva de la información que reposa en el Sistema de Información Misional (SIM), de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales del ICBF, es decir, los datos de los peticionarios no se deben divulgar bajo ninguna circunstancia a terceros ajenos al manejo de la información.

El ICBF garantizará que, en el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se asegure el respeto de sus derechos fundamentales y prevalentes, así como que, esta información solo será utilizada respondiendo a su interés superior, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y el capítulo 25 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015.

4.5.1.2.5 Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia

Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 31 de 99

autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.¹⁷

Cuando por los canales telefónico y presencial se reciba una petición en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia y el punto de atención no cuente con personal que pueda interpretar directamente la petición, deberá grabar la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico y remitirlo de inmediato a la Dirección de Servicios y Atención para que ésta articule lo correspondiente con los colaboradores del ICBF, que hablan en lenguas nativas, que apoyan los programas misionales a nivel nacional. Finalmente, deberá dejar constancia de esta situación en SIM a través del tipo de petición Información y Orientación.¹⁸

Una vez el colaborador traduzca la solicitud, deberá enviarla a la Dirección de Servicios y Atención para que se registre en el SIM y se remita al competente para dar respuesta de fondo. La Dirección de Servicios y Atención suministrará a dicha área los datos de contacto del colaborador que tradujo la solicitud para que una vez se cuente con la respuesta de fondo, éste también la traduzca en la lengua nativa. El colaborador podrá entregar la respuesta de fondo tanto en audio como en texto. Finalmente, el área competente enviará la respuesta de fondo oficial al peticionario.

4.5.2 Canal Escrito

Se refiere a los documentos radicados en los puntos de correspondencia ubicados en los diferentes niveles del ICBF. De igual manera, las peticiones recibidas por buzón de peticiones se considera escrita.


El Instituto podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por medio escrito y pondrá a disposición de los interesados, sin ningún costo adicional, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.¹⁹

4.5.2.1 Parámetros para la Atención del Canal Escrito

¹⁷ Artículo 2.2.3.12.9 del decreto 1166 de 2016

¹⁸ Motivo "Interpretación de peticiones en lenguas nativas".

¹⁹ Artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 32 de 99

Las peticiones escritas deben ser recibidas y radicadas en el sistema ORFEO por parte de la Unidad de Correspondencia o quien haga sus veces en la Sede de la Dirección General, Dirección Regional y Centro Zonal, enviando aquellas cuya competencia sea del Proceso “Relación con el Ciudadano”, según el nivel que corresponda, para el registro inmediato en la herramienta tecnológica SIM o a más tardar el día hábil siguiente, adjuntando los archivos respectivos..


Los enlaces Responsables de Servicio y Atención en cada nivel de atención de la entidad (nacional, regional y zonal) serán los encargados de capacitar a los colaboradores que se encargan de recibir a través del canal escrito en las oficinas de correspondencia, sobre los temas relacionados con las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias establecidas en este documento, con el fin de orientar para la adecuada remisión de las peticiones.

Aquellas peticiones que se relacionan en el numeral de *Peticiones con trámites especiales* que no ingresan por el proceso “Relación con el Ciudadano”, deben seguir los parámetros de la Circular 0003 de 08 de septiembre de 2023.

No obstante, en caso de que la petición con ruta especial sea remitida a través de los canales de atención electrónico o virtual a cargo de la Dirección de Servicios y Atención, se registrará una petición de tipo Información y Orientación (IO) en SIM, y se remitirá a la Oficina de Correspondencia de la Sede Nacional, para su registro a través del Sistema ORFEO en los casos que aplique se deberá realizar la devolución por valija, del respectivo oficio, a correspondencia.

4.5.2.2 Buzón de peticiones

Todos los puntos de atención presencial del ICBF deberán tener un buzón de peticiones en un lugar visible y de fácil acceso, para que los ciudadanos puedan realizar cualquier tipo de petición en forma escrita. De igual manera, deben disponer de los formatos oficialmente aprobados y codificados en el Sistema de Gestión de Calidad para tal fin. La apertura del buzón se realizará semanalmente, los viernes en horario de la mañana por parte del enlace responsable de servicios y atención en cada uno de los niveles, en presencia de otro servidor público o colaborador del ICBF. En el evento en que el viernes sea festivo, la apertura se realizará el día hábil siguiente. Posteriormente, levantarán un acta donde conste el número de peticiones encontradas en el mismo y los asuntos planteados en cada una de ellas, siguiendo el trámite correspondiente a cada tipo de petición. De no encontrarse peticiones en el Buzón, el acta deberá contener esta

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 33 de 99

información. En ausencia de dicho profesional, el líder del proceso (Director de Servicios y Atención, Director Regional y Coordinador Centro Zonal) o su designado en el nivel que corresponda, realizará la correspondiente apertura.

Las peticiones recibidas a través del buzón no deben ser radicadas en los puntos de correspondencia. Sin embargo, se relacionarán en el acta de apertura del buzón de peticiones en cada punto de atención y se registrarán de igual forma en la herramienta tecnológica.

Para efectos de registro en SIM de las peticiones que se reciben a través del buzón de peticiones se deberá seleccionar en el campo *Canal recepción* como *Buzón*.

4.5.3 Canal Telefónico


A través de este canal, se reciben las peticiones que ingresan a las Líneas Gratuitas del ICBF y aquellas que ingresan a las Oficinas de Servicios y Atención de las Regionales y Centros Zonales.

Las líneas de atención telefónicas son:

Línea 141: es una línea de atención integral gubernamental para los niños, niñas y adolescentes, con cobertura nacional y acceso gratuito desde cualquier teléfono fijo o celular. Se caracteriza por ser una línea de denuncia, emergencia y orientación que integra todos los servicios que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar tiene para los niños, niñas y adolescentes y su atención se brinda las 24 horas del día, los 365 días del año. A través de esta, se registran y direccionan derechos de petición, se activan rutas de atención para la protección integral a NNA y se brinda asesoría a NNA frente al ejercicio de sus derechos.

Línea Nacional 01 8000 91 80 80: es una línea gratuita nacional, a través de la cual se brinda orientación e información inmediata sobre la oferta de programas, servicios y trámites del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, registrando y direccionando las peticiones a la dependencia o sede del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar o Entidad del Sistema Nacional de Bienestar competente para dar respuesta de fondo.

Línea de Atención para las Entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar 01

	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF</p>	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 34 de 99

8000 11 24 40: línea para brindar para brindar orientación e información a las Entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar. A través de esta, se registran y direccionan las Peticiones, Denuncias y Solicitudes de Restablecimiento de Derechos y se activan las rutas de atención.

Línea PBX (1) 4377630 y Líneas telefónicas en puntos de atención y áreas del ICBF: Son líneas a través de las cuáles se comunican las personas o entidades, directamente con los colaboradores de los diferentes puntos de atención y áreas de la Sede de la Dirección General.

Teléfono Verde: Son líneas de comunicación directa ubicada en la sala de espera de los Centros Zonales, desde el cual el ciudadano al levantar la bocina podrá comunicarse de manera automática con un asesor del centro de contacto del ICBF.

4.5.3.1 Parámetros para la atención del canal telefónico


La atención en la(s) línea(s) gratuitas del Instituto tendrán los horarios que sean establecidos desde la Dirección de Servicios y Atención del ICBF. Para el caso de la Línea 141 su atención se realiza de domingo a domingo, las 24 horas del día, incluyendo los días festivos.

La atención de las líneas telefónicas que operan en las oficinas de servicio y atención de regionales y centros zonales, funcionarán dentro del mismo horario legalmente establecido para la atención al público en los puntos de atención.

Las peticiones que eleven los ciudadanos a través de las extensiones telefónicas de los niveles Nacional, Regional y Zonal, deberán ser direccionadas a la Línea Gratuita Nacional de Bienestar. La transferencia de llamadas desde los diferentes puntos de atención a la línea gratuita de bienestar estará sujeta al desarrollo tecnológico, implementación y aprobación de la Dirección de Servicios y Atención. Sin embargo, se deberá promocionar el uso de la línea única de atención, sin perjuicio que pueda ser atendido por el profesional enlace responsable de Servicios y Atención, en las Regionales y Centros Zonales.

En ningún caso habrá lugar a la negación de atender, registrar y remitir la petición, mientras el desarrollo tecnológico en cada nivel de atención se encuentre operando.

4.5.4 Canal Virtual

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 35 de 99

Cualquier persona, podrá realizar peticiones al ICBF a través de los canales de atención virtuales que pueden ser ubicados en el portal web del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar o de cualquier otro medio electrónico que se implemente para tal fin. a través de estos canales de atención se busca brindar información y orientación inmediata sobre la oferta de programas, servicios y trámites del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, casos de amenaza y/o vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes.


Actualmente, se cuenta con los siguientes canales de atención virtual:

Chat: es un servicio de comunicación instantánea al cual se accede desde una red de internet pública o privada, a través del portal web www.icbf.gov.co, en este canal pueden ubicar seis (6) salas de atención categorizadas conforme el tipo de solicitud del peticionario, tales como, información general, asesoría en derecho de familia, violencia sexual, inobservancia, amenaza y/o vulneración de los derechos de los niños, niñas y/o adolescentes, reporte actos de corrupción y quejas, reclamos y/o sugerencias.

Video llamada: es un servicio de comunicación simultánea de audio y vídeo, que permite generar contacto con el peticionario. Se accede desde una red de internet pública o privada, a través del portal web www.icbf.gov.co, Este servicio permite la atención a las personas con discapacidad auditiva, con el apoyo de profesionales capacitados en Lengua de Señas Colombiana, del Centro de Contacto.

Llamada en Línea o Click To Call: Canal de acceso vía Web <https://www.icbf.gov.co/> la cual promueve la atención integral gubernamental para los niños, niñas y adolescentes, con cobertura nacional y acceso gratuito desde cualquier dispositivo con acceso a internet. Se caracteriza por ser una línea de denuncia, emergencia y orientación que integra todos los servicios que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. A través de esta, se registran y direccionan derechos de petición, se activan rutas de atención para la protección integral a los niños, niñas y adolescentes y los peticionarios.

Formulario Web de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias: es un servicio habilitado a través del portal Web www.icbf.gov.co, las 24 horas, los 365 días del año, para presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Este formulario cuenta con diferentes campos con solicitud de información que deben ser diligenciados por los peticionarios.

	<p style="text-align: center;">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF</p>	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 36 de 99

Correo electrónico: este servicio se presta a través de la cuenta electrónica atencionalciudadano@icbf.gov.co, desde la cual se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y casos por inobservancia, amenaza y/o vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes. Además, por la cuenta anticorrupcion@icbf.gov.co, se reciben denuncias de presuntos actos de corrupción.

Aplicación de WhatsApp: este servicio permite la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y casos de inobservancia, amenaza y/o vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes, mediante el servicio de mensajería que ofrece la aplicación de WhatsApp para teléfonos móviles, permite a los ciudadanos la atención a través de la aplicación de mensajería al número de WhatsApp designado para tal fin. Este canal de comunicación ofrece una experiencia más rápida, conveniente y accesible para los peticionarios, niños, niñas y adolescentes, lo que puede mejorar el servicio y la satisfacción de quien se comunica.


Redes Sociales: es un servicio que se brinda a través de las cuentas oficiales en redes sociales del ICBF, como son, Facebook Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF Colombia, red social X @ICBFColombia, Instagram icbfcolombiaoficial; estas cuentas son manejadas por profesionales delegados de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

4.5.4.1 Parámetros para la Atención del Canal Virtual

Para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios dispuestos en la presente guía y de conformidad con lo establecido en el Capítulo IV del Título III de la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 2080 y en la Ley 1755 de 2015, y el Protocolo de Atención Canal Virtual, el ICBF dispondrá de:

- a. Información de trámites y/o servicios en línea a través del portal www.icbf.gov.co.
- b. Recepción de peticiones a través del correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co.
- c. Vía chat o comunicación escrita instantánea a través del portal www.icbf.gov.co.
- d. Llamada en línea (click to call) a través del portal www.icbf.gov.co.

Para lo anterior, téngase en cuenta lo descrito en el Protocolo de Atención Canal Virtual.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 37 de 99

Las peticiones recibidas a través de Facebook y Red Social "X" deberán ser registradas de forma inmediata o a más tardar el siguiente día hábil en la herramienta tecnológica, por el profesional designado para esta labor, y de esta manera, continuar el trámite correspondiente según el tipo de petición.

Teniendo en cuenta la política de operación 3.13 del Procedimiento para la Gestión de Comunicaciones Oficiales del ICBF P 66.SA, la cual establece: *Los correos electrónicos que ingresen a las cuentas de los servidores públicos o colaboradores del ICBF del nivel nacional que correspondan a una comunicación de entrada o PQRS, deben ser enviados a los buzones de correspondencia para que sean radicados y gestionados por el sistema ORFEO.*

El registro en ORFEO-ICBF, es completamente necesario con el fin de velar por la transparencia en la actuación administrativa en razón del seguimiento y control al trámite de la respuesta dada el ciudadano (Art. 5° – Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001).

Teniendo en cuenta que los términos son perentorios, en ningún caso el tiempo de remisión podrá ser superior a un (1) día.

4.6. LÍDERES Y ENLANCES RESPONSABLES DEL SERVICIO Y ATENCIÓN


Los líderes del proceso “Relación con el Ciudadano”, de acuerdo con el nivel de atención, son:

- a. En el nivel Nacional: el Director de Servicios y Atención
- b. En el nivel Regional: el Director Regional
- c. En el nivel Zonal: el Coordinador del centro zonal

Estos, deberán cumplir con las disposiciones previstas en la Resolución No.1616 de 2006 y sus modificaciones, el Decreto 987 de 2012, y demás normas que le sean concordantes.

4.6.1 ACTIVIDADES Y CARACTERÍSTICAS PARA LA ADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los profesionales designados para el servicio y la atención al ciudadano están llamados a:

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 38 de 99

- Recibir, clasificar y registrar las peticiones, de conformidad con las directrices impartidas en este documento.
- Orientar y atender con amabilidad y respeto a todas las personas que acudan solicitando información sobre cualquier programa, servicio o trámite del instituto.
- Realizar el adecuado direccionamiento de las peticiones.
- Efectuar el seguimiento respecto a la oportunidad y calidad de las respuestas y al correcto registro en la herramienta tecnológica.
- Propender por la verificación de la calidad del servicio y la adecuada articulación con todas las entidades del Sistema Nacional del Servicio en beneficio de los ciudadanos.

Para ello deberán tenerse en cuenta las actividades y características para el adecuado servicio establecidas en el Anexo No. 1.

4.6.2 Asignación y cambios de los enlaces SIM (nacional, regional y zonal) que apoyan el proceso de relación con el ciudadano.


El líder del proceso de cada una de las áreas en los 3 Niveles (Nacional, Regional y Zonal), deberá solicitar al enlace con el rol de G58, la activación o desactivación, y/o actualización de permisos, de acuerdo con lo señalado en el documento P4.GTH Procedimiento para la Activación, Actualización y Desactivación de las Cuentas de Usuario Institucionales.

La funcionalidad de delegación permite que los responsables de servicios y atención puedan delegar en otro colaborador autorizado previamente por el Líder del Proceso de Relación con el Ciudadano en el nivel de atención que corresponda, la función de realizar en la herramienta SIM el ingreso de actuaciones, así como la remisión de peticiones a los profesionales competente. Esta figura se sugiere sea utilizada cuando se presente una ausencia justificada no superior a ocho días.

Para cambios de enlaces SIM del proceso de relación con el ciudadano superiores al término anterior, se deberá informar al profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención, para que realice la actualización en el documento “enlaces relación con el ciudadano”²⁰,

Cada Dirección Regional deberá reportar los cambios respecto a los nombres de los directores regionales, Coordinadores, y los enlaces responsables de Servicios y Atención

²⁰ [Procesos y Eventos | Intranet ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF](#)

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 39 de 99

con el fin de mantener actualizado el directorio de Centros Zonales, Puntos de Atención y documento de “enlaces relación con el ciudadano” todas las unidades a disposición, remitiendo la información respectiva y los cambios que se generen al profesional designado por la Dirección de Servicios y Atención.

Nota: si el enlace responsable designado no continúa en el Instituto, el director, subdirector, jefe de oficina, coordinador de centro zonal o a quien se delegue, deberá solicitar la inactivación de la cuenta a la Dirección de Información y Tecnología, de acuerdo con el *P4.GTH Procedimiento para la activación, actualización y desactivación de las cuentas de usuario institucionales*, establecido por la Dirección de Gestión Humana.

4.7. APOYO DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN PARA LAS REGIONALES, CENTROS ZONALES Y DEPENDENCIAS DE LA SEDE DE LA DIRECCIÓN GENERAL


La Dirección de Servicios y Atención a través del Grupo de Gestión de Canales – Centro de Contacto, cuenta con un grupo interdisciplinario de profesionales que se encarga de brindar asistencia técnica en el Proceso “Relación con el Ciudadano” y del soporte funcional en las herramientas tecnológicas, por lo que todas las inquietudes que se presenten sobre el proceso deben ser escaladas a través de los enlaces designados para tal fin.

4.8. REGISTRO DE PETICIONES EN LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA

4.8.1 Responsable de la herramienta tecnológica

Todos los líderes del Proceso “Relación con el Ciudadano”, Sede de la Dirección General, Direcciones Regionales, Centros Zonales y Puntos de atención, de acuerdo con 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.

En todos los casos, las diferentes dependencias deberán informar a la Dirección de Servicios y Atención el nombre del responsable, quien deberá revisar de forma diaria la herramienta tecnológica SIM.

	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF</p>	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 40 de 99

Respecto de los trámites y procesos administrativos para el restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes, los profesionales de Servicios y Atención reciben, clasifican, registran, brindan la primera orientación y remiten la petición a través del módulo de atención al ciudadano del Sistema de Información Misional, para la gestión correspondiente por parte de los equipos interdisciplinarios y Defensores de Familia. Lo anterior conforme a lo dispuesto por la Ley 1098 de 2006, modificada por la Ley 1878 de 2018 y los lineamientos técnicos elaborados por la Dirección de Protección del ICBF.

4.8.2 Registro de peticiones


Las peticiones que sean realizadas por cualquiera de los canales de atención del ICBF, deben ser registradas de forma inmediata en el Sistema de Información Misional (SIM) por los enlaces responsables de Servicios y Atención en los tres niveles, los cuales deberán: registrar, clasificar, dar respuesta inicial, remitir al competente y realizar seguimiento a las peticiones.

4.8.2.1 Instrucciones para el registro de las peticiones

Todos los profesionales que realicen registro de peticiones en el módulo de Atención al Ciudadano del SIM en los tres niveles de atención, deberán seguir lo contemplado en el Manual de Usuario SIM - Módulo de Atención al Ciudadano²¹ y tener en cuenta las siguientes instrucciones:

1. Antes de diligenciar una petición, deben consultar si el peticionario o el afectado tiene solicitudes registradas, para esto es necesario revisar las opciones de búsqueda utilizando todos los criterios con los que cuenta el módulo (Ejemplo: documento de identidad, primer nombre, primer apellido, segundo nombre, segundo apellido, entre otros).
2. Debe utilizarse el asterisco (*) al final de la palabra para facilitar y ampliar el rango de búsqueda. Igualmente puede utilizarse la opción denominada “Consultar recurrencia” y dependiendo de la necesidad la aplicación basada en búsqueda de peticiones, así como la opción “Consultar Registros de Peticiones”.

²¹

	<p style="text-align: center;">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF</p>	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 41 de 99

3. Es preciso tener en cuenta que, al guardar la petición, el Sistema mostrará los campos obligatorios, los cuales se identifican con asteriscos rojos y deben ser diligenciados.
4. En todos los tipos de petición se debe registrar la mayor cantidad de campos posibles que se encuentran en la Información Básica, Peticionario, Afectado y Datos Adicionales, para esto debe indagarse con el ciudadano la mayor información posible cuando el canal de atención lo permita.
5. Debe tenerse especial precaución al registrar el número de identidad del peticionario, del afectado y los datos de ubicación.
6. Debe consultarse el Manual de Usuario SIM - Módulo de Atención al Ciudadano M1.RC del ICBF, el cual servirá de apoyo y guía para resolver inquietudes que se generen durante el uso de las pantallas que hacen parte del módulo.

4.8.2.2 *Peticiones que no deben ser registradas en la herramienta tecnológica dispuesta por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como petición con trámite.*


- 4.1.2.13 Comunicaciones internas y externas que no están enmarcadas en la Ley 1755 de 2015.

Cuando se reciban comunicaciones internas o externas, que no estén enmarcadas como un derecho de petición, o que obedezcan al cumplimiento de gestiones administrativas o netamente contractuales, que no deban ser registradas en la herramienta tecnológica SIM como petición con trámite, se registrará por el tipo de petición Información y Orientación con el fin de dejar la trazabilidad en la herramienta tecnológica.

Se deberá remitir a la oficina de correspondencia para que se realice su radicación a través del sistema ORFEO, quienes realizarán la asignación al competente bajo la normatividad aplicable para cada caso.

En caso tal que la remisión de este tipo de solicitudes sea hecha desde el sistema ORFEO, se devolverá para la asignación al profesional competente de conocer y realizar la gestión que aplique.

Algunos ejemplos de las solicitudes mencionadas en el párrafo anterior son las siguientes:


	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 42 de 99

- a. Requerimientos remitidos por escrito o correo electrónico de dependencias o profesionales de los diferentes niveles de atención de la entidad, donde se solicite información de trámites de contratación, funcionamiento administrativo de la entidad, seguimientos contractuales a programas y servicios que presta la entidad.
- b. Planillas de asistencia o reportes de cupos atendidos en los diferentes programas de atención de protección y prevención del ICBF.
- c. Informes de cumplimiento contractual de operadores de programas de atención de protección y prevención del ICBF.
- d. Peticiones de personas naturales o jurídicas que realicen ofrecimientos de servicios comerciales, educativos o venta de productos entre otros.
- e. Documentos con destinación a procesos de contratación de la entidad.
- f. Hojas de Vida.
- g. Solicitud de Revocatoria Directa de acto administrativo.
- h. Procesos Judiciales con remisión de copia de conocimiento, sin que se encuentre inmersa solicitud de gestión por parte del ICBF.
- i. Recursos de Reposición y Apelación
- j. Solicitud para publicación a través de “Me Conoces”.
- k. Alertas Tempranas.
- l. Solicitud de orientaciones técnico-Jurídica con relación al proceso de violencia intrafamiliar, por parte de Comisarias de Familia.
- m. Invitación de entidades públicas o privadas, para la asistencia de colaboradores del ICBF a eventos, charlas, mesas de trabajo, asistencias técnicas, etc.

4.8.2.2.2 Asuntos de competencia del correo de notificaciones judiciales

Las providencias o decisiones (autos y sentencias) proferidas por la Rama Judicial (Juzgados, Tribunales y Altas Cortes), las radicaciones de demandas, reformas a la demanda y los escritos de las acciones de tutelas que inicien en contra del ICBF que sean allegadas por la parte demandante o accionante, solicitudes de conciliación prejudicial y judicial en los que el ICBF sea parte convocada o convocante, que sea presentadas ante autoridades administrativas como procuraduría, personería o centros de conciliación; al igual que el auto que admite, inadmite o rechace estas solicitudes. Es competencia *del correo de notificaciones judiciales* <Notificaciones.Judiciales@icbf.gov.co>.

No obstante, en caso de ser remitidas a los canales de atención dispuestos por la Dirección de Servicios y Atención, se registrará una petición de tipo Información y Orientación en el

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 43 de 99

Sistema de Información Misional SIM, y se enviará a la Oficina de Correspondencia del nivel que corresponda para que sea registrado en ORFEO y asignado al competente.

Cuando las solicitudes anteriores ingresen a través del correo electrónico de atención al ciudadano, y en el mismo no se observe copiado la cuenta de notificaciones judiciales, se enviará copia de conocimiento a ese buzón.

Nota: *si en alguna de las anteriores solicitudes o fallos se solicita adelantar acciones para el restablecimiento de derechos de un niño, niña, o adolescente, adicional al cumplimiento de la ruta especial, se deberá realizar el registro de la Solicitud de Restablecimiento de Derechos en la herramienta tecnológica SIM.*

4.8.2.2.3 Solicitudes de la Contraloría General de la República


De conformidad con lo establecido en la **circular interna No. 04 de 2014**, las solicitudes remitidas por la Contraloría General de la República, Vicecontraloría, las Contralorías Delegadas, las Gerencias Departamentales, los Responsables de temas objeto de Auditoría, los Líderes de Equipos Auditores deberán ser radicadas a través del Grupo de Gestión Documental del nivel nacional o regional de manera inmediata para la asignación al competente. a la Oficina de Control Interno-OCI.

Estas peticiones no deben ser registradas en la herramienta tecnológica SIM como una petición con trámite. No obstante, en caso de ser remitidas a los canales de atención dispuestos por la Dirección de Servicios y Atención, se registrará una petición de tipo Información y Orientación en el Sistema de Información Misional SIM y se remitirá al correo de correspondencia de la Sede Nacional para el registro en el Sistema Orfeo.

4.8.2.2.4 Reclamaciones administrativas

Las reclamaciones administrativas tendientes al reconocimiento de un derecho deben remitirse al área competente directamente por el Grupo de Correspondencia, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a. Las reclamaciones realizadas por contratistas o ex contratistas del ICBF deben remitirse a la Dirección de Contratación.
- b. Las reclamaciones que se relacionen con fuero sindical deben enviarse a la Dirección de Gestión Humana.

	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF</p>	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 44 de 99

c. Las reclamaciones en las que se solicita el pago de prima técnica se remiten a la Oficina Asesora Jurídica.

d. Las reclamaciones de acreencias laborales retroactivas y reconocimiento de contrato realidad elevadas por madres comunitarias, sustitutas y demás personal vinculado con operadores de los diferentes programas de primera infancia deben enviarse directamente por valija, al Director Regional.

No obstante, en caso de ser remitidas a los canales de atención dispuestos por la Dirección de Servicios y Atención, se registrará una petición tipo Información y Orientación en el Sistema de Información Misional SIM, y se remitirá a la Oficina de Correspondencia de la Sede Nacional, para su registro a través del Sistema ORFEO. .

4.1.2.4.2. Peticiones con trámites especiales

Existen algunos trámites que, por los términos especiales dispuestos por una norma, por parte de los Entes de Control o autoridades, no ingresan directamente por el Proceso “Relación con el Ciudadano”, liderado por la Dirección de Servicios y Atención, para lo cual el Instituto ha creado rutas especiales para su gestión, de conformidad con la normatividad específica para cada requerimiento, y en los casos contemplados en la Circular 003 del 08 de septiembre de 2023²²:

A continuación, se comparte el listado de las entidades y la ruta que se debe aplicar:

ENTIDAD	DEPENDENCIA A QUIEN DEBE SER REMITIDA	SE DEBE REGISTRAR EN EL SIM O SE DEBE INCLUIR COMO RUTA ESPECIAL	TÉRMINO
CONGRESO DE LA REPUBLICA (Senadores y Representantes a la Cámara, así como secretarios de las respectivas Comisiones)	Oficina Asesora Jurídica	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023
ORGANISMOS Y TRIBUNALES INTERNACIONALES.	Oficina Asesora Jurídica	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF

G1.RC

22/12/2023

Versión 8

Página 45 de 99

ENTIDAD	DEPENDENCIA A QUIEN DEBE SER REMITIDA	SE DEBE REGISTRAR EN EL SIM O SE DEBE INCLUIR COMO RUTA ESPECIAL	TÉRMINO
<ul style="list-style-type: none"> • PROCURADOR GENERAL DE LA REPUBLICA O DEL DESPACHO DE LA - PROCURADURÍA DELEGADA CON FUNCIONES MIXTAS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA, LA ADOLESCENCIA, LA FAMILIA Y LA MUJER. • PROCURADURÍA DELEGADA PARA SEGUIMIENTO DEL ACUERDO DE PAZ. • PROCURADURÍA DELEGADA PARA ASUNTOS ÉTNICOS. • PROCURADORES JUDICIALES PARA ASUNTOS CONSTITUCIONALES, TEMAS DE PAZ Y DISCIPLINARIOS, RESPECTIVAMENTE . 	Oficina Jurídica Asesora	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023
<p>PROCURADURÍAS DELEGADAS, REGIONALES O PROVINCIALES</p>	Dependencia competente	SIM	Los establecidos expresamente en cada comunicación o requerimiento; en caso de no contener término se deberá dar respuesta de fondo en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015
<ul style="list-style-type: none"> • DESPACHO DEL DEFENSOR DEL PUEBLO. • DEFENSORÍA DELEGADA PARA LA INFANCIA, LA JUVENTUD Y LA VEJEZ. • DEFENSORÍA DELEGADA PARA GRUPOS ÉTNICOS. 	Oficina Jurídica Asesora	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023
<ul style="list-style-type: none"> • DESPACHO DEL FISCAL GENERAL DE LA NACIÓN. 	Oficina Jurídica Asesora	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023
<ul style="list-style-type: none"> • CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LAS REGIONES. 	Oficina Jurídica Asesora	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF

G1.RC

22/12/2023

Versión 8

Página 46 de 99

ENTIDAD	DEPENDENCIA A QUIEN DEBE SER REMITIDA	SE DEBE REGISTRAR EN EL SIM O SE DEBE INCLUIR COMO RUTA ESPECIAL	TÉRMINO
DESPACHO VICEFISCAL DEL	Dependencia competente de conformidad con el tema que se trate en el documento.	ESPECIAL	De acuerdo con lo señalado en el requerimiento; en caso de no contener término se deberá dar respuesta de fondo en diez (10) días.
<ul style="list-style-type: none"> • COMISIÓN NACIONAL DE DISCIPLINA JUDICIAL. • JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ 	Oficina Asesora Jurídica	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023
FISCALÍAS SECCIONALES LOCALES O	OAJ en la Sede de la Dirección General cuando no se haga referencia a un proceso administrativo de restablecimiento de derechos del ICBF. Grupos Jurídicos o quien haga sus veces en las Direcciones Regionales.	SIM	Los establecidos expresamente en cada comunicación o requerimiento; en caso de no contener término se deberá dar respuesta de fondo en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015
CORTE SUPREMA DE JUSTICIA	Oficina Asesora Jurídica	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023
CORTE CONSTITUCIONAL	Oficina Asesora Jurídica	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023
CONSEJO DE ESTADO	Oficina Asesora Jurídica	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Oficina Asesora Jurídica	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023
MINISTROS, DIRECTORES DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS	Dependencia competente de conformidad con el tema que se trate en el documento.	SIM, si es traslado de un derecho de petición.	De acuerdo con lo señalado en el requerimiento; en caso de no contener término se deberá dar respuesta de fondo en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
CONCEJO DE BOGOTA	Dirección Regional Bogotá o área de la Sede de la Dirección General competente de conformidad con el tema que se trate en el documento.	SIM	De acuerdo con lo señalado en el requerimiento; en caso de no contener término se deberá dar respuesta de fondo en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
JURISDICCIÓN ESPECIAL PARA LA PAZ (JEP)	Oficina Asesora Jurídica	ESPECIAL	De acuerdo con lo señalado en el requerimiento; en caso de no contener término se deberá dar respuesta de fondo en diez (10) días.
PERSONERÍAS DELEGADAS	Dependencia competente	SIM	Los establecidos expresamente en cada comunicación o requerimiento;



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF


G1.RC

22/12/2023

Versión 8

Página 47 de 99

ENTIDAD	DEPENDENCIA A QUIEN DEBE SER REMITIDA	SE DEBE REGISTRAR EN EL SIM O SE DEBE INCLUIR COMO RUTA ESPECIAL	TÉRMINO
			en caso de no contener término se deberá dar respuesta de fondo en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015
PROCURADURIA DELEGADA (que no estén relacionadas en la circular 003 de 2023).	Dependencia de la Sede de la Dirección General, de acuerdo con el tema objeto del requerimiento.	SIM	De acuerdo con lo señalado en el requerimiento; en caso de no contener término se deberá dar respuesta de fondo en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
PROCURADURIA PROVINCIAL	Dirección Regional respectiva.	SIM	De acuerdo con lo señalado en el requerimiento; en caso de no contener término se deberá dar respuesta de fondo en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
PERSONERIAS DELEGADAS	Dirección Regional respectiva.	SIM	De acuerdo con lo señalado en el requerimiento; en caso de no contener término se deberá dar respuesta de fondo en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
VEEDURIAS	Se debe remitir a la Regional sobre la cual se estén realizando observaciones o tenga la información que se consulta.	SIM	De acuerdo con lo señalado en el requerimiento; en caso de no contener término se deberá dar respuesta de fondo en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
JUZGADOS	OAJ en la Sede de la Dirección General cuando no se haga referencia a un proceso administrativo de restablecimiento de derechos del ICBF. Grupos Jurídicos o quien haga sus veces en las Direcciones Regionales.	SIM	De acuerdo con lo señalado en el requerimiento; en caso de no contener término se deberá dar respuesta de fondo en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
<ul style="list-style-type: none"> • Contraloría General de la República. • Vicecontraloría, • Contralorías Delegadas • Gerencias Departamentales. • los Responsables de temas objeto de Auditoria. • Lideres de Equipos Auditores 	Oficina de Control Interno.	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 004 de 2014

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 48 de 99

Frente a las solicitudes de las entidades enunciadas, deberán tenerse en cuenta los siguientes parámetros específicos para su radicación y remisión a competente:

4.8.2.2.5 Requerimientos que son competencia de la Oficina Asesora Jurídica

4.8.2.2.5.1 Canal escrito

En la Sede de la Dirección General, el Grupo de Gestión Documental recibirá, radicará y remitirá de forma inmediata el requerimiento o documento físico a la Oficina Asesora Jurídica a través del trámite dispuesto para ello.

En las Direcciones Regionales, las Oficinas de Correspondencia recibirán los citados requerimientos, digitalizándolos en forma inmediata con la finalidad de remitirlos vía correo electrónico al Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, y posteriormente remitirlo en físico a la citada oficina.


4.8.2.2.5.2 Canal virtual

Los requerimientos recibidos a través de correos electrónicos o cualquier otro medio virtual por parte de las autoridades contempladas en la circular 003 de 2023 y las señaladas en el P12.GJ Procedimiento Respuesta a Requerimientos de Entes, deberán ser remitidos de manera prioritaria al Grupo de Gestión Documental de la Dirección Administrativa al buzón de correspondencia correspondencia.SedeNacional@icbf.gov.co quienes procedan de conformidad con el Procedimiento para la Gestión de Comunicaciones Oficiales del ICBF P66.SA.

4.8.2.3 Pautas para el registro de las peticiones en el SIM

4.8.2.3.1 Clasificación

La clasificación de las peticiones se efectuará en la herramienta tecnológica SIM de acuerdo con los tipos y motivos de petición establecidos en ella, según su naturaleza, importancia y competencia para proseguir el trámite pertinente, de acuerdo con el asunto del que se trate.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 49 de 99

Lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición.

Para ello se deberá tener en cuenta las directrices brindadas por la Dirección de Servicios y Atención, contenidos en la matriz de Descripción Motivos SIM, el cual podrá ser consultado en la intranet <https://intranet.icbf.gov.co/secretaria-general/direccion-de-servicios-y-atencion/procesos-y-eventos> y filtrar por la categoría "Proceso de Atención al Ciudadano".

4.8.2.3.2 remisión al competente

Los direccionamientos se refieren al envío de las peticiones por parte de quien realizó el registro en SIM, a la persona, dependencia o entidad competente de atenderlas, con el fin de que las conozcan y les brinden la atención correspondiente.


Esto se realiza de manera electrónica cuando se trata de aquellas peticiones que sean de conocimiento del instituto, o por medio físico cuando deban trasladarse por ser competencia de otra entidad.

El direccionamiento de la petición se realizará por medio de la herramienta tecnológica al enlace responsable de servicios y atención, que haya sido designado por los líderes del proceso o por los Jefes de Oficina, los Directores de Dependencias del ICBF en los tres niveles, de la siguiente manera:

Sede de la Dirección General	Enlace de la Dirección de Servicios y Atención o de las Direcciones, Subdirecciones u Oficinas de la Sede de la Dirección General
Nivel Regional	Responsable de Servicios y Atención del nivel Regional
Nivel Zonal	Coordinador del Centro Zonal o profesional de Servicios y Atención

En ningún caso, se le efectuarán la remisión por la herramienta tecnológica a los Directores de dependencia en la Sede de la Dirección General, Regionales, Subdirectores o Jefes de Oficinas, teniendo en cuenta que los mismos deben realizarse, según la relación anterior.

la remisión de las peticiones que deba realizarse al interior de la entidad se hará de forma inmediata al registro a través de la herramienta tecnológica o a más tardar al día hábil siguiente.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 50 de 99

En el caso en que un profesional reciba una petición a través de la herramienta SIM, que no sea de su competencia, debe remitirla al profesional competente de manera inmediata o a más tardar dentro del término establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015²³, para lo cual podrá apoyarse en los profesionales designados por la Dirección de Servicios y Atención de acuerdo con la distribución realizada por regional o dependencias de la Sede de la Dirección General. En caso de no efectuar ninguna de las acciones indicadas en el término establecido, se entenderá que ha adquirido competencia y se hará responsable de la respuesta de fondo de la petición, o en su defecto se encargará de solicitar la ampliación de términos del caso y solicitar los insumos al competente que permita brindar la respuesta de fondo al peticionario. Este término no deberá confundirse con la remisión inicial en la herramienta tecnológica que debe realizarse dentro de las 24 horas siguientes al registro de la petición.

En ningún caso las peticiones deben remitirse a los agentes del Contact Center .

Cuando el direccionamiento de la petición deba efectuarse a otras entidades, este debe realizarse de forma inmediata al competente o en todo caso dentro de los cinco (5)²⁴ días hábiles siguientes a su recepción, a través de medio físico y se informará al peticionario dentro del mismo término y canal. Lo anterior, sin perjuicio de que en la herramienta tecnológica se registre la información correspondiente al envío de la petición, en donde se evidencie el número de radicado, la fecha y el nombre del destinatario.


Para realizar las remisiones en el SIM se debe consultar la información contenida en el archivo denominado “*enlaces relación con el ciudadano*”²⁵, el cual se publica y actualiza permanentemente por parte de la Dirección de Servicios y Atención y permite evitar la materialización de riesgos, errores y reprocesos en la asignación de los profesionales competentes.

4.8.2.3.3 Cambio de directrices para la remisión y competencia de las peticiones.

²³ ARTÍCULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

²⁴ Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

²⁵ [Procesos y Eventos | Intranet ICBF - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF](#)

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 51 de 99

En los casos en los cuales, por directrices o circunstancias específicas, la Subdirección General, Direcciones misionales, Secretaría General, Jefes de Oficina o de áreas de apoyo de la **sede de la Dirección General**, deban realizar cambios en la competencia para atender las peticiones, es necesario informarlo a la Coordinadora del Grupo de Gestión de Canales Centro de Contacto de la Dirección de Servicios y Atención.

4.8.2.3.4 Competencia en el Direccionamiento de Peticiones


En la Sede de la Dirección General, cuando una dependencia considere no ser la competente para asumir el trámite de una petición asignada a través de la herramienta tecnológica SIM, deberá remitirla a la dependencia competente e informarlo a través de correo electrónico al enlace SIM con copia a la Dirección de Servicios y Atención, esto deberá realizarse de manera inmediata o a más tardar dentro del término establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Si el área no está de acuerdo con la remisión de la petición y su competencia para tramitarla, deberá validar el mismo con la Secretaría General en caso de corresponder a un área de apoyo; con la Subdirección General si se trata de una Dirección Misional y con la Dirección General frente a las dependencias Estratégicas. En ningún caso la solicitud puede ser devuelta a la Dirección de Servicios y Atención - Centro de Contacto.

En el Nivel Regional y Zonal cuando un profesional considere no ser competente para asumir el trámite de una petición remitida a través de la herramienta tecnológica, deberá informarlo al responsable de servicios y atención de la Regional quien se encargará de realizar las validaciones y articular al interior del Centro Zonal o Regional. De no llegar a ningún acuerdo frente a la asignación de la petición deberá ser escalado al Coordinador del Centro Zonal y al Director Regional con copia al Cogestor de la Dirección de Servicios y Atención. En ningún caso la solicitud puede ser devuelta a la persona o nivel que creo la petición.

4.8.2.3.5 Respuesta a las peticiones

Es cuando el colaborador competente brinda respuesta de fondo al peticionario, para lo cual debe registrar la actuación AAC-092, indicando el número de radicado y fecha con la que se dio respuesta de fondo o el correo electrónico y fecha de remisión de este, adjuntando copia del documento elaborado con número de radicado de correspondencia (ORFEO) y

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 52 de 99

fecha legibles en donde se evidencie dicha gestión o la imagen del correo electrónico, en el que se observe la respuesta de fondo, dirección de correo electrónico del remitente y fecha de envío.


La respuesta de fondo al ciudadano se dará por el mismo canal de recepción, sin perjuicio de suministrarla por el medio más efectivo de comunicación o el que autorice el mismo peticionario; para efectos de la notificación de la respuesta, se deberá aplicar lo establecido en los capítulos IV y V de la Ley 1437 de 2011.

En ningún caso se podrá negar una respuesta alegando afectaciones internas en el ICBF, cuando no se pueda brindar la respuesta en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, se podrá aplicar la figura de ampliación de términos, de forma excepcional expresando los motivos de la demora.

4.8.2.3.6 Actuación AAC-080 Reapertura de petición

La actuación AAC-080 Reapertura de la Petición se efectuará en la herramienta tecnológica SIM, cuando se requiera activar nuevamente la petición que ya cuenta con la actuación AAC-070 *Cierre de la Petición*. las siguientes situaciones son causales para reapertura:


- Cuando la petición se encuentre en estado cerrado sin el debido y adecuado registro de las actuaciones necesarias o cuando no se cuente con la respuesta de fondo y sea preciso abrir nuevamente la petición para actualizar la información en el SIM para el ingreso de las actuaciones o información faltante. El responsable de servicios y atención o los profesionales del centro de contacto destinados desde la Dirección de Servicios y Atención para el seguimiento de peticiones, darán reapertura a la petición e ingresarán la actuación AAC-166 Control y seguimiento SYA con el fin de solicitar la respuesta de fondo y los soportes establecidos en la presente Guía. La reapertura de la petición y el ingreso de la actuación AAC-166 Control y seguimiento SYA implicarán que el competente vea la petición en la bandeja de mis peticiones pendientes y se contarán nuevamente los términos de los indicadores para la gestión de peticiones.
- En los casos que exista declaratoria de adoptabilidad, se hubiera cerrado la petición por abandono y/o desistimiento irregular o remisión a Juzgado de Familia, y sea necesario continuar con el registro de información.
- Cuando se presente abandono y/o desistimiento irregular del beneficiario sin que se hubiese definido situación jurídica por su ausencia, se haya cerrado el PARD sin haber adelantado las acciones de búsqueda en el término de los 3 meses expuesto en el

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 53 de 99

Lineamiento Técnico Administrativo de Ruta de Actuaciones para el Restablecimiento de Derechos de niñas, niños y adolescentes, con sus derechos inobservados, amenazados o vulnerados y el niño, niña o adolescente regrese pasado el término establecido en el Lineamiento Técnico Administrativo de Ruta de Actuaciones actual, es decir pasados 3 meses desde su desaparición pero sin exceder de 18 meses que es el término del PARD; la autoridad administrativa deberá abrir nuevamente el PARD dado que no se adelantaron las actuaciones pertinentes para el cierre del proceso, por lo cual frente a estos casos en la recepción de la información se debe solicitar que se abra el proceso e informar al Coordinador del respectivo Centro Zonal que se evidencia que no se adelantaron las acciones de búsqueda pertinentes, con el fin que se realice la investigación a que haya lugar.

- Para los casos en los que se hubiese dado traslado del proceso administrativo de restablecimiento de derechos por competencia a otra autoridad administrativa (Comisaría de Familia, Juzgado de Familia o Autoridad Indígena), y de recibir información adicional frente a situaciones relacionadas con el niño, niña o adolescente o esa autoridad traslade nuevamente el proceso al ICBF, procederá el abrir nuevamente la petición para dar continuidad al Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos (PARD), para esta gestión es importante verificar que el proceso no exceda los 18 meses que es el término del PARD
- Para los demás casos, es decir cuando la autoridad administrativa adelante las acciones de búsqueda establecidas en el Lineamiento Técnico Administrativo de Ruta de Actuaciones para el Restablecimiento de Derechos de niñas, niños y adolescentes, con sus derechos inobservados, amenazados o vulnerados, sin contar con éxito frente al paradero del menor de edad y en consecuencia se dé el cierre del proceso, en el evento en que el niño, niña o adolescente aparezca se deberá crear una nueva petición.

La misma situación aplica, cuando sin haberse adelantado las acciones de búsqueda por parte de la Autoridad Administrativa pasados 18 meses re aparezca el beneficiario del proceso, momento en el cual será necesario la creación de una nueva petición, y teniendo en cuenta la omisión en las funciones de la Autoridad Administrativa se deberá informar al Coordinador del respectivo Centro Zonal, que se evidencia que no se adelantaron las acciones de búsqueda pertinentes, con el fin que se realice la investigación necesaria.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 54 de 99

A excepción de la situación descrita en el primer punto. el abrir nuevamente la petición estará a cargo del nivel donde se dio respuesta de fondo y/o cierre de la petición. Solamente podrán ser efectuadas por parte de los profesionales de Servicios y Atención en los tres niveles o por el Coordinador del Centro Zonal, quienes deberán consignar de forma obligatoria el motivo que dio origen a la reapertura.


4.8.2.3.7 Anulación

La anulación de las peticiones puede realizarse de manera excepcional en la herramienta tecnológica SIM y se efectuará únicamente por el nivel que creó la petición, por las circunstancias que se relacionan a continuación:

- a. Cuando exista duplicidad de peticiones por error técnico del sistema (se identifican por radicados consecutivos, fecha y hora de registro).
- b. Cuando existan peticiones idénticas del mismo peticionario, aun cuando las mismas lleguen a puntos de atención distintos.
- c. Cuando el afectado (Niño, Niña o Adolescente) cuente con otra petición abierta sobre un mismo asunto, siempre y cuando se tenga certeza de la duplicidad en la petición a favor del niño, niña o adolescente.
- d. En los 3 puntos anteriores se anulará la última petición que haya llegado cronológicamente; como excepción, la Dirección de Servicios y Atención autorizará la anulación de la petición inicial, cuando el registro de actuaciones en la última petición muestre avances significativos en el trámite o proceso.
- e. Cuando se realice la clasificación del tipo de petición o motivo de la petición de forma errada
- f. Cuando se ingrese un peticionario o un afectado como NN por error.
- g. Cuando proceda la anulación de las peticiones, se deberá registrar en la actuación de anulación, el número de radicado del SIM, en el cual continuará el registro de información de la petición anulada.

Teniendo en cuenta lo anterior, los pasos a seguir para solicitar la anulación de peticiones que se hayan creado en el Centro de Contacto son los siguientes:

1. El Responsable Regional debe verificar que la petición cumpla con los requisitos establecidos anteriormente para su anulación, remitiendo al Cogestor Regional correspondiente, la información que la Dirección de Servicios y Atención determine.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 55 de 99

2. En caso de que proceda la anulación, el Cogestor elevará la solicitud al profesional asignado en el Centro de Contacto, realizando el seguimiento respectivo, de lo contrario informará al enlace regional o zonal que la anulación no es procedente y que se debe dar trámite a la petición.

El Centro de Contacto revisará la información y realizará la anulación o en caso de que no proceda, enviará las observaciones con el fin de que la Dirección de Servicios y Atención decida sobre la solicitud.

Cuando exista discrepancia frente al registro de una petición entre un área de la sede de la Dirección General, regional o centro zonal, en donde se alegue error de creación respecto al tipo de petición, será el cogestor asignada en la Dirección de Servicios y Atención la encargada de validar la procedencia de la anulación y articular lo correspondiente a dicha gestión.

4.8.2.3.8 Registro y trámite de los anexos, consultas y observaciones para todos los tipos de petición del Sistema de Información Misional

4.8.2.3.8.1 Anexos a las peticiones


La actuación **AAC-165 Anexo**, se debe registrar cuando un peticionario por cualquier canal de atención **complementa** la información de una petición²⁶ ya registrada en SIM; siempre que esta NO altere la naturaleza inicial de la misma (Tipo de petición). Es importante aclarar que la puesta en conocimiento de esta información no modifica los términos de ley del tipo de petición inicial.

Si el ciudadano informa nuevas pretensiones, o si las nuevas pretensiones corresponden a una modalidad²⁷ diferente a la petición inicial, se deberá crear una nueva petición dependiendo de su naturaleza, independientemente que esté o no relacionada con la petición inicial.

Es importante resaltar que, en aquellos casos en los que se encuentre una petición abierta en la que se esté adelantando un proceso administrativo de restablecimiento de derechos, y se reciba nueva información de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos, esta

²⁶ Derecho de Petición Queja, Reclamo, Sugerencia, Información y Orientación con Trámite, Atención por Ciclos de Vida Nutrición, y los procesos que están en curso en las Defensorías de Familia Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos, Solicitud de Restablecimiento de Derechos, Trámite de Atención Extraprocesal, Proceso Conflicto con la Ley, Asistencia y Asesoría a la Niñez y a la Familia, Trámite de Adopción, Inobservancia de Derechos, Solicitud de Restablecimiento de Derechos – Otras Autoridades y Trámite Búsqueda de Orígenes.

²⁷ Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 56 de 99

información se registrará en esta petición a través de la actuación AAC-165 Anexo. Cuando el profesional que tenga a cargo estos procesos, presente alguna novedad administrativa como: vacaciones, traslados, retiros, licencias o incapacidades que impidan la presencia del servidor responsable del mantenimiento y/o actualización de la información, deberá hacer uso del Protocolo de entrega de casos²⁸, con el fin de que se atienda la información adicional allegada en el marco de un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos.

Siempre que se registre la actuación AAC- 165 Anexo a una petición, los profesionales de Servicios y Atención (incluido Centro de Contacto), deberán poner en conocimiento a la persona que tenga remitida la petición de la siguiente manera:

- **Centro Zonal:** enviar un correo con el número de petición al profesional que tenga el último direccionamiento en el SIM, con copia al Coordinador del Centro Zonal y al enlace SIM.
- **Regional:** enviar un correo al profesional que tenga el último direccionamiento en el SIM, con copia al enlace Responsable Regional de Servicios y Atención.
- **Sede de la Dirección General:** enviar un correo al profesional que tenga el último direccionamiento en el SIM con copia al enlace SIM de la Dependencia.


Adicionalmente, cada usuario SIM podrá visualizar esta información en su bandeja, “**Mis peticiones pendientes**”, en la cual estos Anexos, se identificarán con el estado “Urgente información adicional”, el cual aparecerá en la lista de estados, una vez se registre la actuación **AAC-165 Anexo** en SIM.

Se debe tener en cuenta que, cuando se registre esta actuación, el profesional a cargo de la gestión de la petición deberá revisar y atender a su contenido, debido a que la información que se está complementando puede servir de insumo para la respuesta de fondo, la decisión que se vaya a tomar frente al trámite o el curso del proceso en las Defensorías de Familia.

La actuación **AAC-165 Anexo**, no se podrá registrar en SIM después de dar respuesta de fondo y de cerrar una petición.

4.8.2.3.8.2 AAC-200 Anexo a Comisaría de Familia

²⁸ Memorando S-2011-020890-NAC firmado por la Secretaría General.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 57 de 99

Cuando por los diferentes canales de atención, los ciudadanos, niños, niñas, adolescentes o entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar agreguen nueva información sobre una petición anterior y en el Sistema de Información Misional SIM, se identifique que el caso fue remitido a Comisaría de Familia, el profesional de Servicios y Atención o Centro de Contacto registrará la actuación **AAC-200 Anexo – Comisaría de Familia**, y remitirá esta nueva información a la Comisaría de Familia competente.²⁹

Es importante aclarar que este registro de información se debe realizar como un anexo si no ha transcurrido el término de 18 meses, que corresponde al tiempo máximo de un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos, Independientemente de que la petición se encuentre cerrada, en atención a la integralidad del PARD y la competencia de la autoridad administrativa.

4.8.2.3.8.3 Consultas a las peticiones de los ciudadanos


La actuación **AAC- 160 Consulta del Ciudadano**, se debe registrar cuando un peticionario por cualquiera de los canales de atención solicite información sobre la gestión que ha adelantado el ICBF o la respuesta de fondo a su solicitud. Esto aplica para los Derechos de Petición abiertos en términos y para los demás trámites o procesos administrativos independientemente el estado en el que se encuentren, teniendo en cuenta su carácter reservado.

Cabe resaltar que frente a los trámites o procesos administrativos sólo puede informarse el nombre de la autoridad o profesional competente y el Centro Zonal o sucursal donde se está llevando a cabo el trámite. En ningún caso, los profesionales de Servicios y Atención podrán brindar información que se encuentre consignada en las actuaciones registradas en el Sistema de Información Misional.

4.8.2.3.8.4 Observaciones que realicen los profesionales del ICBF

La actuación **AAC-155 Observación de la Petición**, se debe utilizar para registrar las anotaciones internas realizadas por los colaboradores del ICBF, que describen los avances o el impulso que realizan para que se pueda gestionar o dar respuesta de fondo a la petición y cuando se presentan peticiones idénticas.

²⁹ Memorando 20202000000098083 del 06 de julio del 2020, firmado por la Dirección de Protección y la Dirección de Servicios y Atención.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 58 de 99

Adicionalmente, se debe registrar en el siguiente caso:

- Si se reporta nueva información de una Queja remitida a Control Interno Disciplinario que esté Cerrada (Actuación AAC-070 Cierre de la Petición). En este caso, se deberá informar por correo electrónico al competente que se ha registrado una observación.


La actuación **AAC_155** Observación de la Petición, se podrá registrar en SIM antes o después del cierre de la petición.

4.8.2.3.8.5 AAC-166 Control y seguimiento SYA

Los profesionales de Servicios y Atención de todos los niveles y/o Coordinadores de Centros Zonales y los profesionales del centro de contacto que la DSYA delegue, harán seguimiento y control hasta el cierre de la petición, para los asuntos que se encuentren enmarcados dentro del trámite de un Derecho de Petición regulado por la Ley 1755 de 2015.

La actuación **AAC-166 Control y seguimiento SYA** se registrará cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:

- a. Se determine que la actuación no brinda una respuesta de fondo en las siguientes peticiones: Derecho de Petición-Queja, Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite, Derecho de Petición –Reclamo, Derecho de Petición – Atención por Ciclos de Vida y Nutrición y Derecho de Petición – Sugerencia.
- b. Cuando no se cumpla los parámetros fijados en el presente documento para los tipos de petición: Inobservancia de derechos, Reporte de amenaza y vulneración de derechos, Búsqueda de Orígenes, Solicitud de Restablecimiento de Derechos.
- c. Vencidos los términos no existe una respuesta de fondo.
- d. El ciudadano informa a través de los diferentes canales de atención, que no tiene respuesta por parte de la entidad, y se identifica que la petición se encuentra por fuera de los términos de ley.
- e. Se determine que la petición cuenta con actuación AAC_070, pero la actuación de gestión no brinda una respuesta de fondo, de acuerdo con esto, el profesional de servicios y atención realizará la reapertura a través de la actuación AAC-080 e ingresará la actuación AAC-166 Control y seguimiento SYA, la petición aparecerá nuevamente en la bandeja de peticiones pendientes del profesional competente para brindar respuesta.
- f. Cuando un ciudadano informa que no ha recibido respuesta a su derecho de petición y en el Sistema de Información Misional SIM, la petición se encuentra cerrada con la

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 59 de 99

actuación de gestión de fondo, deberá registrarse la actuación AAC-166 Control y Seguimiento SYA, para que el competente pueda enviar nuevamente la respuesta.

Lo anterior previa validación por parte del centro de contacto o el profesional que atienda la solicitud, para lo cual se deberá:

* Validar los datos de contacto del peticionario, con el fin de determinar si la respuesta no se recibió por que los datos de contacto estaban errados.

*Si el profesional evidencia que en el SIM no se cuenta con correo electrónico, se procederá a solicitarlo para el envío de la información por parte del competente, si el peticionario así lo determina.

El profesional que atiende la solicitud, debe tener en cuenta los tiempos de remisión de la respuesta por parte del competente, así como las gestiones en el área de correspondencia, que puede estar sujeto a los tiempos de distribución y entrega que se manejan para cada ciudad, por lo que de manera inicial, se le debe indicar al peticionario que existe un tiempo prudencial de espera, y se procederá a registrar la actuación AAC-166 Control y Seguimiento SYA. Si pasado este tiempo no recibe respuesta deberá comunicarse nuevamente.


Cuando se registre la actuación AAC-166 Control y Seguimiento SYA, se informará al profesional competente con copia al responsable de servicios y atención del punto de atención, a través de correo electrónico de la obligación de brindar respuesta de fondo al peticionario.

La actuación AAC-166 Control y Seguimiento se podrá registrar antes o después del cierre de las peticiones.

4.9 CLASIFICACIÓN DE PETICIONES

El artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, establece que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que le corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Para efectos del registro del proceso “Relación con el Ciudadano” en el módulo de Atención al Ciudadano del SIM, a continuación, se describen las tipologías, con las cuales los

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 60 de 99

profesionales de Servicios y Atención clasifican, y brindan la primera orientación, registran y remiten por la herramienta tecnológica al profesional competente, realizan control y seguimiento a las respuestas a de fondo a los derechos de petición:

Las clasificación de las peticiones es:

4.9.1 DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN


Este tipo de petición 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 de fondo es inmediata; en el registro del SIM, en el campo respuesta inicial al ciudadano se dejará constancia de haber informado el número del radicado asignado, así como la descripción clara y completa de la orientación que se brindó al peticionario, detallando los requisitos y/o particularidades del trámite que se le informaron al ciudadano.

Así mismo, bajo este tipo de petición se registran aquellas solicitudes que no deben ser tramitadas a través del proceso “Relación con el Ciudadano”, con el fin de contar con la trazabilidad de la gestión realizada por el profesional de Servicios y Atención.

Las remisiones por parte de las Notarías y Registradurías, con actas complementarias para el trámite de reconocimiento voluntario de paternidad/maternidad, allegadas al Centro de Contacto, se deberá registrar como un Derecho de Petición tipo Información y Orientación, posteriormente se deberá proceder con la remisión a la regional competente a través de correo electrónico.

Cuando el peticionario requiera una gestión competencia de otras entidades, se le informará inmediatamente qué entidad es la competente para atender su solicitud, se le brindarán los datos de esta y se registrará la solicitud en el sistema por el tipo de petición Información y Orientación.

Cuando un peticionario reporta la desvinculación de un niño, niña o adolescente de un grupo armado al margen de la ley, o una Entidad del sistema judicial solicite información. Se registrará una petición del tipo Información y Orientación - motivo Niños, Niñas y Adolescentes Desvinculados de Grupos Armados al margen de la Ley, la cual no deberá contener datos que permitan la identificación del NNA, remitiendo a través de correo

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 61 de 99

electrónico al competente, que será la Subdirección de Restablecimiento de Derechos Regional o Centro Zonal según sea el caso.

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TÉRMINOS	RESPONSABLES Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
Derecho de petición - información y orientación (IO)	<p>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.</p> <p>Brindará respuesta de fondo inmediata al ciudadano o entidad, orientándolo o direccionándolo de ser necesario de acuerdo con la normatividad vigente, la cual deberá quedar relacionada en la petición.</p>	<p>El responsable de Servicio y Atención orientará al peticionario indicando el número del radicado asignado a la petición. De lo anterior, se dejará constancia en el campo del SIM denominado, respuesta inicial, sin necesidad de registrar ningún tipo de actuación.</p>	<p>Responsable del cierre: Se realizará con la actuación AAC-070 Cierre de la Petición.</p> <p>Esta deberá ser registrada en el nivel que realice la última actuación, por el profesional que responda de fondo la petición o ponga fin a un proceso o procedimiento.</p>


4.9.2 DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE

- Este tipo de petición se relaciona con las peticiones que requieren una respuesta de fondo por parte de una dependencia o un profesional de la entidad.

Para la solicitud de copias, en caso de generarse cobro por su expedición, es necesario efectuar su pago previamente, lo cual se le indicará al peticionario verbalmente o por escrito según sea el caso, informando el número de la cuenta bancaria dispuesta por el ICBF, en la cual debe realizar la consignación, de acuerdo con las directrices establecidas por las dependencias competentes de la Sede de la Dirección General.

El peticionario remitirá copia del recibo ante la dependencia que le atendió y esta a su vez remitirá dicha copia al área financiera para su respectivo registro contable.³⁰

³⁰[https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/4646 - fija costos reproduccion documentos expedidos por el icbf.pdf](https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/4646_-_fija_costos_reproduccion_documentos_expedidos_por_el_icbf.pdf) (costos de reproducción)

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 62 de 99

En ningún caso, el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado³¹.

De conformidad con el mandato del artículo 15 de la Ley 57 de 1985, corresponde al jefe de la dependencia³² o en el funcionario en quien este haya delegado donde reposen los documentos, expedir copia o fotocopia autenticada, si el interesado así lo desea, excepto cuando tenga reserva legal o Constitucional.³³

Cuando en una solicitud relacionada con expedición de copias, se requiera información adicional de interés particular o general, se adelantará el registro de dos peticiones en SIM atendiendo a su modalidad.

En la respuesta inicial, se le deberá informar al ciudadano, que se realizaron dos registros, teniendo en cuenta que cada petición cuenta con términos diferentes establecidos en la Ley 1755 de 2015.

En la respuesta de fondo a la solicitud de copias, se le deberá informar al ciudadano que con relación a la información de interés general o particular requerida, se emitirá y remitirá respuesta de fondo en los términos de la Ley 1755 de 2015.

Si antes del término de respuesta de fondo a la solicitud de copias, ya se cuenta con la información adicional solicitada por el ciudadano, se le podrá remitir una sola respuesta de fondo, referenciando los dos números de SIM registrados, y esta misma respuesta de fondo será la que se adjunte en la actuación AAC-092, para cada uno de los registros.

³¹ Artículo 29 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 y Resolución No 985 de 1994 expedida por la Dirección General

³² Director, subdirector o jefe de oficina.

³³ Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho a la Información Pública Nacional. Recomendamos tener en cuenta el Memorando de Secretaría General S-2014- 20322 2014-10-06



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF

G1.RC

22/12/2023


Versión 8

Página 63 de 99

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	TÉRMINOS	RESPONSABLES Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
Derecho de petición información y orientación con trámite. (IOT)	<p>El responsable de Servicios y Atención orientará al peticionario durante la atención, indicando el número del radicado asignado al caso. De lo anterior, se dejará constancia en el campo del SIM denominado, respuesta inicial, en caso de brindarse dicha respuesta a través de un medio físico, deberá firmarse por el profesional que se encuentra habilitado en la tabla de retención documental del punto de atención.</p> <p>Simultáneamente efectuará el direccionamiento de la petición de acuerdo con su contenido y la clasificación asignada.</p> <p>El profesional competente, a quien se le haya direccionado la petición, tendrá la responsabilidad de emitir la respuesta de fondo (AAC-092).</p> <p>El responsable de Servicios y Atención deberá determinar si la Petición se remitirá a otra entidad por no ser competencia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de acuerdo con la normatividad vigente.</p> <p>Cuando la solicitud sea competencia de otras entidades, y se presente a través de Escrito o por correo electrónico, se procederá a registrar el tipo de petición Información y Orientación con Trámite, adjuntando en la herramienta tecnológica el oficio de la remisión a la entidad competente.</p>	<p>De acuerdo con la naturaleza de cada petición se cuenta con una subcategoría que determinan los términos de respuesta de fondo al ciudadano de la siguiente manera:</p> <p>Petición de Interés General y Particular: 15 días hábiles.</p> <p>Petición de solicitud de documentos e Información: 10 días hábiles.</p> <p>Petición entre Autoridades: 10 días hábiles.</p> <p>Petición de Consulta: 30 días hábiles.</p>	<p>Competente para dar respuesta de fondo al ciudadano: Dependencia de la Sede de la Dirección General, Regional, centro zonal, Defensor de Familia, profesional psicosocial, otras entidades.</p> <p>Actuaciones: se deberá registrar la respuesta de fondo con la actuación AAC-092.</p> <p>Para el motivo Otras Instituciones, se deberá registrar la actuación AAC-845 Remisión a otras entidades.</p> <p>Cierre proceso Relación con el Ciudadano: se considerarán cerrados cuando el responsable de dar respuesta ingrese al menos una de las siguientes actuaciones: AAC-092, AAC-845 Remisión a Otras Entidades o de acuerdo con cada motivo de la petición y posterior a esto, el profesional que resolvió de fondo la situación, la cierre con la actuación AAC- 070 Cierre de Petición.</p>

4.9.2.1 RECOMENDACIONES PARA EL TIPO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE.

El motivo Diligencias Administrativas, se registrará de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Una vez dada la respuesta de fondo, realizada la diligencia o el acompañamiento, deberá registrarse la actuación AAC-092 por el profesional competente.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 64 de 99

Para este motivo, no afectaran el resultado del indicador aquellas peticiones que tengan registrada la actuación AAC-092 y/o PRD_960 (Respuesta a Comisorio) y que se hayan cerrado con la actuación AAC-070, durante los siguientes 6 meses a partir de la creación de la petición.

El motivo bienes mostrencos y de vocación hereditaria aplicará por una Información y Orientación con trámite, cuando el ciudadano solicita copias relacionados con los trámites que se encuentran en curso ante la Oficina Asesora Jurídica o el Grupo Jurídico de la Regional sobre un bien mostrenco o vocación hereditaria.


Para dar gestión al motivo tratamiento de datos personales, se deberá seguir lo señalado en el P15.GTI Procedimiento para la Consulta, Actualización, Revocación y Supresión de Datos Personales, y respecto a los tiempos de respuesta³⁴.

4.9.3 DERECHO DE PETICIÓN ATENCIÓN POR CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN

Este tipo de petición permite registrar las peticiones relacionadas con los programas de la Direcciones de Primera Infancia, Adolescencia y Juventud, Infancia, Familias y Comunidades y Nutrición. Incluye las solicitudes de cupo que apliquen en los programas de las dependencias mencionadas anteriormente.

Nota: para este tipo de petición, también aplican las modalidades del Derecho de Petición..

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	TÉRMINOS	RESPONSABLES Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
Derecho de petición - Atención por ciclos de vida y nutrición (ACVN)	El responsable de Servicios y Atención orientará al peticionario durante la atención, indicando el número del radicado asignado al caso. De lo anterior, se dejará constancia en el campo del SIM denominado, respuesta inicial, en caso de brindarse dicha respuesta a través de un medio físico, deberá firmarse por el profesional que se encuentra habilitado en la tabla de retención	De acuerdo con la naturaleza de cada petición se cuenta con una subcategoría de modalidades que determinan los términos de respuesta de fondo al ciudadano de la siguiente manera: Petición de Interés General y Particular: 15 días hábiles. Petición de solicitud de documentos e Información: 10 días hábiles.	Competente para dar respuesta de fondo al ciudadano: dependencia, área o profesional encargado de dar respuesta según el programa o servicio. Actuaciones: se deberá registrar la actuación AAC-092 o AAC-120 Ampliación de Información, según corresponda. Cierre proceso Relación con el Ciudadano: se considerarán

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 65 de 99

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	TÉRMINOS	RESPONSABLES Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
	<p>documental del punto de atención.</p> <p>Simultáneamente, se efectuará la remisión de la petición a la dependencia, área o profesional competente de resolverla de acuerdo con el programa o servicio que esté relacionado en la petición del usuario.</p> <p>El profesional competente, a quien se le haya remitido la petición, tendrá la responsabilidad de emitir la respuesta de fondo (AAC-092).</p>	<p>Petición entre Autoridades: 10 días hábiles.</p> <p>Petición de Consulta: 30 días hábiles.</p>	<p>cerrados cuando el responsable de dar respuesta ingrese la actuación AAC-092 y posterior a esto, el profesional que resolvió de fondo la situación, la cierre con la actuación AAC- 070 Cierre de petición.</p>

4.9.4 DERECHO DE PETICIÓN QUEJA

En este tipo de petición, se ponen en conocimiento de la entidad posibles conductas irregulares de los servidores, ex servidores públicos y contratistas, en el ejercicio de sus funciones públicas y obligaciones de acuerdo con lo establecido en la Ley 734 de 2002, la Ley 1010 de 2006 y demás normas concordantes.


4.9.4.3 RUTA PARA EL DIRECCIONAMIENTO DEL TIPO DE PETICIÓN QUEJAS

4.9.4.3.1 *Peticiones que no son competencia de la OCID*

4.9.4.3.1.1 *Quejas por conductas personales*

Hace referencia a los casos reportados por los ciudadanos en los que el servidor público, ex servidor público o contratista, se ve implicado en asuntos que no tienen relación con el adecuado ejercicio de las funciones de su cargo o actividades contractuales, como:

- Relaciones sentimentales de colaboradores entre sí o con ciudadanos del común;
- Conflictos presentados en el ámbito privado del funcionario y que no tienen vínculo con el ICBF;
- Situaciones alusivas al libre desarrollo de la personalidad y formación sexual;

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 66 de 99

- Conductas relacionadas con la moral individual, las buenas costumbres o su personalidad;
- Libertad de cultos o creencias religiosas;
- ³⁵Vínculos comerciales que generan obligaciones pecuniarias con entidades financieras o particulares (fiadores, deudores directos, avalistas, prestamistas, etc.).

Sí conoce de esta última la OCID, cuando: el incumplimiento es **reiterado e injustificado**, esto quiere decir que se requiere que se cumplan estas dos causales conjuntamente, y además, se requiere que **dichas obligaciones provengan de decisiones judiciales o que consten en actas de conciliación**. Solo si se identifica el cumplimiento de estos tres requisitos, procede la acción disciplinaria.


Si la queja por conductas personales ingresa por canal telefónico, presencial o chat, se dará respuesta de fondo inmediata, y se registrará una **IO**, motivo **Inconformidad Personal contra Colaborador**. En caso de conocerse la entidad competente, se informará al ciudadano lo correspondiente.

Si la queja por conductas personales ingresa por canal escrito, correo electrónico o portal, se tomará una **IO** motivo **Inconformidad Personal contra Colaborador**, y se dará una respuesta tipo. En caso de conocerse la entidad competente, se deberá realizar adicionalmente un traslado por competencia.

Respuesta tipo propuesta: *El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, es la entidad del estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos; teniendo en cuenta lo anterior, de manera atenta nos permitimos comunicar, que la información puesta en conocimiento es un asunto de carácter personal que no compete a la misionalidad de esta Entidad.*

Por lo anterior, es pertinente que se dirija directamente a las entidades u organismos competentes.

³⁵ Numeral 11 del artículo 35 de la Ley 1952 de 2019, el cual establece una prohibición para los servidores públicos, "**Artículo 35. Prohibiciones.** A todo servidor público le está prohibido: (...) 11. Incumplir de manera reiterada e injustificada obligaciones civiles, laborales, comerciales o de familia impuestas en decisiones judiciales o administrativas o admitidas en diligencia de conciliación".

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 67 de 99

4.9.4.3.1.2 Quejas contra funcionarios que no son del ICBF

Frente a las solicitudes que se efectúan en las que se refieren hechos en los que no se está de acuerdo con la conducta de un funcionario que no pertenece al ICBF, se le debe indicar al ciudadano que debe dirigirse directamente con la entidad a la que hace parte el servidor público o contratista mencionado; solo en el caso en que el ciudadano insista, se deberá registrar una **IOT-Otras Instituciones** y realizar el traslado por competencia.

Esto último sucederá igualmente, si se trata de una solicitud allegada por el canal escrito, o a través de los canales mencionados como virtual.

4.9.4.3.1.3 Quejas contra operadores del Servicio Público de Bienestar Familiar


Las presuntas irregularidades o el incumplimiento por parte de los operadores que prestan servicios al ICBF a través de los diferentes programas y estrategias deben ser registradas por el tipo de petición **Reclamo**, motivo **Incumplimiento de Obligaciones Contractuales**, y remitir al supervisor del contrato respectivo.

4.9.4.3.1.4 Quejas por acoso laboral (Ley 1010 de 2006)

El acoso laboral es toda conducta **persistente y demostrable**, ejercida sobre un empleado, o trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este.

El acoso laboral puede darse dentro de las siguientes modalidades:

- **Maltrato laboral:** todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeña como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.
- **Persecución laboral:** toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 68 de 99

trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

- **Discriminación laboral:** todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.
- **Entorpecimiento laboral:** toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.
- **Inequidad laboral:** asignación de funciones a menosprecio del trabajador.
- **Desprotección laboral:** Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

Los casos de acoso laboral sólo se presentan entre funcionarios públicos y cuentan con una ruta diferente, por lo tanto, no se registran en la herramienta tecnológica SIM.


Estas peticiones deben ser interpuestas directamente por el afectado ante el Comité de Convivencia Laboral de la Sede de la Dirección General o de la correspondiente Regional.

Si en el acoso está inmerso un contratista de prestación de servicios, la queja deberá presentarse directamente ante la Procuraduría General de la Nación.

4.9.4.3.1.5 Quejas con referencia a Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos

No son competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario, las peticiones que efectúan las partes que intervienen dentro de un PARD, con el objetivo de que se adelanten las siguientes actuaciones:

- Cambio de Defensor de Familia
- Anulación de actuaciones, tanto en SIM como en el PARD

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 69 de 99

- Omisión de medida, gestión y/o actuación que constituye un deber legal, o cuando se incumplen los deberes propios del cargo
- Parcialidad en procesos (favorecimiento)
- Adopción de medidas de restablecimiento de derechos

Este tipo de solicitudes deben ser remitidas al Coordinador del Centro Zonal a través de una petición tipo queja.

Frente a las inconformidades presentadas por las medidas de restablecimiento de derechos tomadas por los Defensores de Familia, se deberá registrar una IO y el motivo relacionado con la consulta e informar al ciudadano que la Ley 1098 de 2006, modificada por la Ley 1878 de 2018, establece cuáles son los recursos que proceden contra las decisiones emitidas por la autoridad administrativa.

Así mismo, hay que aclarar que la Oficina de Control Interno Disciplinario no puede pronunciarse frente a las decisiones de los Defensores de Familia en el marco de un proceso administrativo de restablecimiento de derechos, por no tener la competencia para hacerlo y en algunos casos, los Jueces de Familia pueden entrar a conocer estos procesos, en virtud de lo establecido en el Código de Infancia y Adolescencia³⁶.

También es importante aclarar a los ciudadanos, que, si desde la Oficina de Control Interno Disciplinario se determina que una queja contra servidor público es falsa o temeraria³⁷ (imprudente), se podrá informar a la Procuraduría General de la Nación para el adelantamiento de las investigaciones y sanciones a que haya lugar³⁸.


a) Quejas referidas a contratistas de prestación de servicios del ICBF

Estas 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, así como de informar a las autoridades disciplinarias de cada especialidad del contratista, en caso de que proceda.

³⁶ Artículo 4 de la Ley 1878 de 2018, por el cual se modifica el artículo 100 del **Código de Infancia y Adolescencia**.

³⁷ El parágrafo 1 del artículo 150 de la Ley 734 de 2002 prevé: "Cuando la información o queja sea manifiestamente temeraria o se refiera a hechos disciplinariamente irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera absolutamente inconcreta o difusa, el funcionario de plano se inhibirá de iniciar actuación alguna.

³⁸ Artículo 69 (...) Las denuncias y quejas falsas o temerarias, una vez ejecutoriada la decisión que así lo reconoce, originarán responsabilidad patrimonial en contra del denunciante o quejoso exigible ante las autoridades judiciales competentes.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 70 de 99

4.9.4.3.1.6 Quejas contra directivos

Las quejas contra directivos que no contemplan un componente relacionado con corrupción son competencia de la Secretaría General.

4.9.4.3.1.7 Quejas por maltrato al ciudadano

Las quejas en las que los ciudadanos manifiestan algún tipo de agresión física o verbal por parte de funcionarios o contratistas del ICBF deberán registrarse en SIM para trámite por parte del jefe inmediato, en atención a lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 1952 de 2019, o del supervisor del contrato respectivo.

4.9.4.3.2 Quejas que son competencia de la OCID, cuando la información reportada no cumple con los parámetros determinados en el Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción.

- Cuando se puso en riesgo la vida, o integridad personal del niño, niña o adolescente.
- El servidor o ex servidor público omitió o excedió las atribuciones o facultades que tiene o lo que está autorizado a hacer, y como consecuencia de este actuar, podría estar incurso en un delito contra la administración pública, lo cual debe ser validado con la línea anticorrupción, para determinar el direccionamiento.
- Se presentaron actos esporádicos de violencia contra superiores, subalternos, compañeros de trabajo y demás servidores públicos o se injurian o calumnian.
- El servidor público daña o extravía bienes de la entidad como elementos de tecnología asignados, expedientes, documentos o información digital y demás bienes muebles por falta de cuidado o debida custodia.

4.9.4.3.3 Recomendaciones

Los casos que se refieran a presuntos actos de corrupción deben ser validados inicialmente con el profesional designado de la Línea Anticorrupción a través del correo anticorrupcion@icbf.gov.co, quien confirmará si se debe o no registrar en SIM. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Procedimiento para la Atención de Denuncias de Presuntos Actos de Corrupción y la Guía para el Trámite de Denuncias de la Línea Anticorrupción en el nivel Nacional, Regional y Zonal, disponibles en los documentos del proceso “Relación con el Ciudadano”.



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF


G1.RC

22/12/2023

Versión 8

Página 71 de 99

TIPO DE PETICIÓN	DIRECCIONAMIENTO	TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA	RESPONSABLE Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
<p>Derecho de Petición - Queja</p>	<p>Si la Queja refiere hechos que contrarían en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, se remitirá al jefe inmediato del servidor público, quien dará respuesta de fondo al quejoso.</p> <p>Si es una Queja que refiere hechos que contrarían en mayor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia afectando sustancialmente los deberes funcionales, se remitirá a la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien dará la respuesta de fondo al quejoso, con la información del trámite impartido.</p> <p>Si es una queja contra un Contratista de prestación de servicios del ICBF, debe ser remitida al Supervisor del Contratista, quien deberá evaluarla, y darle el trámite que legalmente corresponda, conforme se ha determinado en el clausulado del contrato correspondiente, dando respuesta de fondo al ciudadano.</p> <p>El responsable de Servicios y Atención orientará al peticionario durante la atención, indicando el número del radicado asignado al caso. De lo anterior, se dejará constancia en el campo del SIM denominado, respuesta inicial, en caso de brindarse dicha respuesta a través de un medio físico, deberá firmarse por el profesional que se encuentra habilitado en la tabla de retención documental del punto de atención.</p> <p>El profesional competente, a quien se le haya direccionado la petición, tendrá la responsabilidad de emitir la respuesta de fondo (AAC-092).</p>	<p>Respuesta al ciudadano: dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en el ICBF.</p> <p>Términos que establece la Ley 734 de 2002, o la norma vigente.</p>	<p>Competente para dar respuesta de fondo al ciudadano: si es una Queja que refiere hechos que contrarían en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, el competente será el Jefe inmediato del servidor público. Las quejas remitidas al jefe inmediato deberán ser gestionadas directamente por él. No habrá lugar a que el servidor público implicado, de respuesta a la queja. Esta función es indelegable.</p> <p>Tratándose de contratistas, el Supervisor del contrato será el competente para dar respuesta de fondo.</p> <p>Si es una Queja que refiere hechos que contrarían en mayor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia, afectando sustancialmente los deberes funcionales, la respuesta la dará la Oficina de Control Interno Disciplinario.</p> <p>Actuaciones: en los casos de remisión al jefe inmediato, al Supervisor y a la Oficina de Control Interno Disciplinario, se registrarán las actuaciones AAC-092 o AAC-120 Ampliación de Información. (Control Interno Disciplinario señalará el trámite a seguir, el número de radicado asignado por dicha oficina y la fecha de recepción).</p> <p>Cierre proceso Relación con el Ciudadano: se considerarán cerrados cuando el competente de dar respuesta de fondo ingrese la actuación AAC-092 y posterior a esto, el profesional que resolvió la situación, la cierre con la actuación AAC- 070 Cierre de petición.</p>


	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 72 de 99

4.9.5 DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO

En este tipo de petición, 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.

Todas las situaciones de amenaza o vulneración en contra de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se expongan dentro de los programas o servicios que presenta la entidad, se deberán registrar en el sistema con una petición tipo Reclamo y adicionalmente, otra como Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos o Solicitud de Restablecimiento de Derechos según su naturaleza, a las cuales se les deberá dar el trámite correspondiente para cada una de ellas. Sin embargo, antes de registrarla se deberá consultar si el niño, niña o adolescente se encuentra bajo alguna medida de protección, para lo cual se registrará una observación tipo anexo a la petición en la cual se adelanta el Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos.

TIPO DE PETICIÓN	DIRECCIONAMIENTO	TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA	RESPONSABLE Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
Derecho de petición reclamo	<p>El responsable de Servicios y Atención orientará al peticionario durante la atención, indicando el número del radicado asignado al caso. De lo anterior, se dejará constancia en el campo del SIM denominado, respuesta inicial, en caso de brindarse dicha respuesta a través de un medio físico, deberá firmarse por el profesional que se encuentra habilitado en la tabla de retención documental del punto de atención.</p> <p>Simultáneamente, efectuará la remisión de la petición, de acuerdo con su contenido y la clasificación asignada, al competente, quien tiene la responsabilidad de emitir la respuesta.</p>	<p>Respuesta al ciudadano: dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en el ICBF.</p>	<p>Competente para dar respuesta de fondo al ciudadano: dependencia, área o profesional encargado según el programa o servicio, a quien se la haya direccionado la petición.</p> <p>Actuaciones: se deberá registrar la actuación AAC-092, independientemente de la continuación de un procedimiento sancionatorio fijado en los lineamientos por la subdirección encargada de la administración del programa o servicio; posterior a esto, se deberá registrar la actuación AAC-070 Cierre de la Petición.</p> <p>Cierre proceso Relación con el Ciudadano: se considerarán cerrados cuando el competente de dar respuesta ingrese la actuación AAC-092 y posterior a esto, el profesional que resolvió de fondo la situación, la cierre con la actuación AAC- 070 Cierre de petición.</p>

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 73 de 99

	El profesional competente, a quien se le haya remitido la petición, tendrá la responsabilidad de emitir la respuesta de fondo (AAC-092).		
--	--	--	--


4.9.6 DERECHO DE PETICIÓN SUGERENCIA

El tipo de petición sugerencia, se entiende como aquella petición relacionada con propuestas para el mejoramiento en la prestación de los servicios del ICBF.

TIPO DE PETICIÓN	DIRECCIONAMIENTO	TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA	RESPONSABLE Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
Derecho de petición - sugerencia	<p>El responsable de Servicios y Atención orientará al peticionario durante la atención, indicando el número del radicado asignado al caso. De lo anterior, se dejará constancia en el campo del SIM denominado, respuesta inicial, en caso de brindarse dicha respuesta a través de un medio físico, deberá firmarse por el profesional que se encuentra habilitado en la tabla de retención documental del punto de atención.</p> <p>Simultáneamente, efectuará la remisión de la petición, de acuerdo con su contenido y la clasificación asignada, al competente, quien tiene la responsabilidad de emitir la respuesta de fondo.</p> <p>El profesional competente, a quien se le haya direccionado la petición, tendrá la responsabilidad de emitir la respuesta de fondo (AAC-092).</p>	<p>Respuesta al ciudadano: dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en el ICBF.</p>	<p>Competente para dar respuesta de fondo al ciudadano: dependencia, área o profesional encargado de dar respuesta según el programa o servicio.</p> <p>Actuaciones: se deberá registrar la actuación AAC-092 o AAC-120 <i>Ampliación de Información</i> según corresponda.</p> <p>Cierre proceso Relación con el Ciudadano: se considerarán cerrados cuando el competente de dar respuesta ingrese la actuación AAC-092 y posterior a esto, el profesional que resolvió de fondo la situación, la cierre con la actuación AAC- 070 Cierre de Petición.</p>

4.9.7 TIPO DE PETICIÓN TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL

Se refiere a aquellos asuntos que son competencia del Defensor de Familia y en los que se efectúan actuaciones por fuera de un proceso administrativo de restablecimiento de


	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 74 de 99

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 la salida del país, v) trámite de restablecimiento internacional de derechos.³⁹

TIPO DE TRÁMITE	DESCRIPCIÓN	TÉRMINO	RESPONSABLES Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
Trámite de atención extraprocesal (TAE)	<p>El responsable de Servicio y Atención orientará al peticionario en cuanto al trámite de la solicitud, indicando el número del radicado asignado al caso. De lo anterior, se dejará constancia en el campo del SIM denominado, respuesta inicial, sin necesidad de registrar ningún tipo de actuación.</p> <p>Se deberán tener en cuenta los siguientes escenarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En los casos en que el punto de atención donde se reciba originalmente la solicitud del ciudadano sea el competente para atenderla, el responsable de Servicios y Atención deberá registrar en SIM el TAE, emitiendo la boleta de citación de SEAC, informándole la fecha de la cita agendada en SEAC, el punto de atención y el nombre del Defensor de Familia asignado. 2. En los casos en los que se reciba una solicitud del ciudadano en un Centro Zonal o Regional que no tiene la competencia para atender la cita, y el SEAC le permita agendarla, el responsable de Servicios y Atención deberá registrar en SIM el TAE, agendando y entregando la boleta de citación 3. En los casos en los que se reciba una solicitud del ciudadano en un Centro Zonal que no tiene la competencia para atenderla la cita, y el SEAC no le permita 	<p>Para agendamiento de cita: inmediato, el mismo día en que se reciba la solicitud de agendamiento de forma presencial o direccionada por el Sistema de Información Misional.</p> <p>Para dar respuesta al peticionario: en los casos en que ha sido direccionada en SIM por competencia, se tendrán 15 días hábiles para comunicar al ciudadano la información de la cita.</p>	<p>Respuesta al ciudadano:</p> <p>Escenario 1 y 2. Se surte con la entrega de la boleta de citación al peticionario.</p> <p>Escenario 3. Se surte con la comunicación emitida por el Coordinador del Centro Zonal al peticionario, dentro de los 15 días hábiles a partir del registro de esta para que se genere la boleta en SEAC, se notifique la cita a las partes interesadas (adjuntando la boleta de citación) y se registre la gestión en la actuación AAC-092.</p> <p>Cierre proceso Relación con el Ciudadano: se considerarán cerrados cuando el coordinador del Centro Zonal ingrese la actuación AAC-092 adjuntando la boleta de citación, y cuando el responsable de Servicios y Atención emita la boleta de citación.</p> <p>Procederá el cierre de la petición una vez se</p>

³⁹Lineamientos Técnico Administrativos de Ruta De actuaciones y modelo de atención para el restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes con sus derechos inobservados, amenazados o vulnerados, aprobados mediante Resolución No. 1526 de 26 de febrero de 2016, modificados mediante Resolución 7547 de Julio 29 de 2016.


	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 75 de 99

TIPO DE TRÁMITE	DESCRIPCIÓN	TÉRMINO	RESPONSABLES Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
	<p>agendar a la Regional o Centro Zonal que le corresponda gestionarla, el responsable de Servicios y Atención deberá registrar en SIM el TAE, y remitirlo al centro zonal competente. El responsable de Servicios y Atención del centro zonal que recibe la petición deberá emitir la boleta de citación de SEAC, para que el coordinador del Centro Zonal suscriba la comunicación al ciudadano, dentro de 15 días hábiles siguientes, informándole la fecha de la cita agendada en SEAC, el punto de atención y el nombre del Defensor de Familia asignado.</p> <p>Las peticiones de Trámite de Restablecimiento Internacional deberán ser direccionadas a los 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.</p> <p>Cuando la competencia territorial para adelantar el trámite de atención extraprocesal corresponda a las Comisarías de Familia, se deberá explicar el trámite e indicar al ciudadano que deberá acudir ante esa autoridad administrativa, dejando en el SIM la orientación a través de una petición de tipo Información y Orientación, en caso de insistencia o necesidad por el ciudadano, se registrará una petición de información y orientación con Trámite.</p>		determine y se adelante el respectivo trámite por parte de la Autoridad Administrativa; las orientaciones relacionadas con el registro del trámite las brindará la Dirección de Protección.

4.9.8 TIPO DE PETICIÓN SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

Este tipo de petición tiene que ver con aquellas situaciones de amenaza 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 que ha detectado en el ejercicio de sus funciones, una situación de maltrato físico y/o psicológico, violencia

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 76 de 99


sexual, abandono, trabajo infantil u otra que amenace o vulnere 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 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.

La verificación de derechos deberá realizarse de manera inmediata, excepto cuando el niño, la niña o adolescente no se encuentre ante la autoridad administrativa competente, evento en el cual, la verificación de derechos se realizará en el menor tiempo posible, el cual no podrá exceder de diez (10) días hábiles siguientes al conocimiento de la presunta vulneración o amenaza por parte de la Autoridad Administrativa. Lo anterior teniendo en cuenta la Ley 1878 de 2018.

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	TÉRMINOS	RESPONSABLES Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
Solicitud de restablecimiento de derechos (SRD)	<p>El responsable de Servicio y Atención orientará al peticionario en cuanto al trámite de la solicitud, indicando el número del radicado asignado al caso. De lo anterior, se dejará constancia en el campo del SIM denominado, respuesta inicial.</p> <p>Simultáneamente efectuará el direccionamiento de la petición de acuerdo con su contenido y la clasificación asignada al nivel competente, para que se remita al Defensor de Familia que tenga la responsabilidad de atender el caso</p>	<p>Respuesta al peticionario: dentro de los 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud en el ICBF.</p>	<p>Competente para dar respuesta al ciudadano.</p> <p>Independientemente del canal por el cual se reciba la petición, todas ellas deberán contener la actuación PRD_825 Auto de Trámite mediante la cual se impulsa el proceso, adjuntando copia del documento F19.P1.P FORMATO AUTO DE TRÁMITE.</p> <p>Cierre proceso Relación con el Ciudadano: se considerarán cerrados cuando el Defensor de Familia ingrese la actuación PRD_825 Auto de Trámite. Procederá el cierre de la petición una vez se determine y se adelante el respectivo trámite por parte de la Autoridad Administrativa; las orientaciones relacionadas con el registro del trámite, las brindará la Dirección de Protección.</p>

4.9.9 TIPO DE PETICIÓN REPORTE DE AMENAZA O VULNERACION DE DERECHOS


 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 77 de 99

Es cuando a través de información anónima, familia extensa o terceros, se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de presunta amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y se requiere el traslado para realizar la constatación de los hechos reportados. Así mismo, deberá registrarse la remisión que realicen las entidades del SNBF de solicitudes presentadas por anónimos, familia extensa o terceros.

Constatación de Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos: 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.

Los Coordinadores de los Centros Zonales y Directores Regionales deberán garantizar que haya personal de manera permanente para realizar la constatación del Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos y el suministro de transporte necesario a los profesionales encargados de la constatación para el traslado a la dirección reportada.


En los casos en los que se encuentre abierto un Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos y no se haya registrado el resultado de la constatación o tenga una actuación de Constatación Fallida, y por cualquiera de los canales de atención reporten una situación que dé lugar al registro de una Solicitud de Restablecimiento de Derechos, se realizará el registro de la actuación **AAC_165 ANEXO** y se informará al profesional que tiene asignada la constatación, el cual deberá registrar de forma inmediata la actuación de Constatación Verdadera, y en los datos adicionales responder positivamente a la pregunta ¿Se reportó información que aplica para una Solicitud de Restablecimiento de Derechos?, y remitir al Defensor de Familia. Lo anterior, teniendo en cuenta que con la nueva información debe realizar la verificación de derechos. Es importante aclarar que, en este **ÚNICO** caso, el profesional que realiza la constatación no deberá realizar la visita para constatar los hechos reportados, ni adjuntar informe de constatación, debido a que se debe adelantar el trámite más expedito y garantista, en favor del niño, niña o adolescente.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 78 de 99

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	TÉRMINOS	RESPONSABLES Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
Reporte Amenaza o Vulneración de Derechos	<p>El responsable de Servicio y Atención orientará al peticionario durante la atención en cuanto al trámite de la solicitud, indicando el número del radicado asignado al caso. De lo anterior, se dejará constancia en el campo del SIM denominado, respuesta inicial, sin necesidad de registrar ningún tipo de actuación.</p> <p>Simultáneamente efectuará el direccionamiento de la petición de acuerdo con su contenido y la clasificación asignada al nivel competente, para que se remita al profesional que tenga la responsabilidad de constatar el reporte y emitir el informe</p>	<p>Respuesta al peticionario: dentro de los 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción del reporte en el ICBF.</p> <p>Para los reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos, con resultado de constatación falsa, datos insuficientes de ubicación y remitido a otra entidad, deberá brindarse respuesta al peticionario a través de la actuación AAC_092, el ingreso de esta actuación no exime del registro de las actuaciones que corresponden a cada resultado de constatación.</p> <p>Para efectos de la Constatación Fallida, no se tiene en cuenta la actuación AAC_092, hasta que se cuente con el resultado final de constatación, excepto el resultado Constatación Verdadera.</p> <p>La respuesta deberá firmarse por el profesional que se encuentra habilitado en la tabla de retención documental del punto de atención.</p>	<p>Independientemente del canal por el cual se reciba la petición, los reportes de amenaza de vulneración de derechos con resultado de constatación verdadero deberán contener la actuación PRD_825 Auto de Trámite mediante el cual se impulsa el proceso por parte de la Autoridad Administrativa, adjuntando copia del documento F19.P1.P FORMATO AUTO DE TRÁMITE .</p> <p>Cierre proceso Relación con el Ciudadano:</p> <p>Cuando el resultado de la constatación sea verdadero, procederá el cierre de la petición una vez se determine y se adelante el respectivo trámite por parte de la Autoridad Administrativa; las orientaciones relacionadas con el registro del trámite las brindara la Dirección de Protección.</p>

4.9.10 TIPO DE PETICIÓN INOBSERVANCIA DE DERECHOS

El artículo 99 de la Ley 1098 de 2006, modificado por el párrafo 2 del artículo 3° de la Ley 1878 de 2018, indica: *Artículo 3° (...) Párrafo 2 “En los casos de inobservancia de derechos, la autoridad administrativa competente deberá movilizar a las entidades que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, dictando las ordenes específicas*


	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 79 de 99

para garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes de manera que se cumplan en un término no mayor a (10) días”.

Este tipo de petición, permite el registro del incumplimiento, omisión o negación de acceso a un servicio, política, programa o acción o de las obligaciones o competencias ineludibles que tienen las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales, nacionales o extranjeras, los actores del Sistema Nacional de Discapacidad, los actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, los entes territoriales o cualquier otra entidad estatal de garantizar, permitir o procurar la protección integral y el ejercicio pleno de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes nacionales y extranjeros, que se encuentren en el territorio colombiano, o nacionales que se encuentren fuera de él.⁴⁰

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	TÉRMINOS	RESPONSABLES Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
Inobservancia de Derechos	<p>El responsable de Servicio y Atención orientará al peticionario durante la atención en cuanto al trámite de la solicitud, indicando el número del radicado asignado al caso. De lo anterior, se dejará constancia en el campo del SIM denominado, respuesta inicial, sin necesidad de registrar ningún tipo de actuación.</p> <p>Simultáneamente efectuará el direccionamiento de la petición de acuerdo con su contenido y la clasificación asignada al nivel competente, para que se remita al profesional que tenga la responsabilidad de atender la petición.</p>	<p>Respuesta al peticionario: dentro de los 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud en el ICBF.</p>	<p>Competente para dar respuesta al ciudadano</p> <p>Independientemente del canal por el cual se reciba la petición estas deberán contener la actuaciones PRD_825 Auto de Trámite, adjuntando copia del documento F19.P1.P FORMATO AUTO DE TRÁMITE y PRD 925 _desistimiento, .</p> <p>Cierre proceso Relación con el Ciudadano: se considerarán cerrados cuando se verifique el ingreso de alguna de las actuaciones arriba mencionadas.</p> <p>Procederá el cierre de la petición una vez se determine y se adelante el respectivo trámite por parte de la Autoridad Administrativa; las orientaciones relacionadas con el registro del trámite las brindará la Dirección de Protección.</p>

⁴⁰ Véase memorandos S2019-124919-0101 del 06 de marzo de 2019 y S-2019-145294-0101 del 14 de marzo de 2019 firmados por la Dirección de Protección.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 80 de 99

Adicionalmente, es importante señalar que la Ley 1878 de 2018, excluyó la obligación de iniciar un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos, cuando se trate de asuntos de inobservancia, debiendo la autoridad administrativa, adelantar las acciones que considere necesarias, articulando con el Sistema Nacional de Bienestar Familiar y demás entidades estatales, con el fin de garantizar, permitir y procurar, el ejercicio pleno de los derechos de los menores de edad.

Cuando los profesionales de Servicios y Atención remitan la solicitud por inobservancia, el Defensor de Familia debe adelantar las acciones anteriormente descritas, sin perjuicio de que considere la necesidad de adelantar Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos, cuando evidencie una vulneración o amenaza.

4.9.11 TIPO DE PETICIÓN TRÁMITE DE ADOPCIÓN

Permite el registro de información general de las personas interesadas en adelantar un trámite de adopción, así como las intervenciones practicadas por profesionales durante este proceso.

Cuando los ciudadanos completen los requisitos pueden acceder a la página web del ICBF <https://www.icbf.gov.co/programa-adopciones> ADA “asistente de Adopciones” y proceder al registro del formulario de solicitud de adopción en línea a través del botón “2 Inicia tu solicitud en línea”, adjuntando los documentos requisitos para iniciar el trámite de adopción (es necesario que los solicitantes previamente se hayan inscrito a la charla legal informativa de adopciones a través de ADA y que hayan asistido la misma).

Para las regionales y Centros Zonales que tienen implementado ADA (Asistente de Adopciones) los pasos 1, 2, 3 y 4 del registro del trámite de adopción se realiza de manera automática, gracias a la integración entre el SIM y el formulario Web dispuesto en la página del Instituto, sin necesidad de la intervención del responsable de Servicios y Atención, estos pasos son los siguientes:

1. Registrar Petición

Tipo de Petición (Trámite de Adopción)


Peticionario (Primer Solicitante de Adopción)

Ir a - Solicitantes (Segundo Solicitante de Adopción, si aplica)

2. Registrar Datos Adicionales

3. remitir a la defensoría de familia, según corresponda

4. Diligenciar pantalla Registrar solicitud de adopción

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 81 de 99

Si los solicitantes o solicitante no se inscribieron a la charla legal informativa de adopciones a través de ADA se procederá con el registro manual de la petición de tipo trámite de adopción en el Sistema de Información Misional - SIM dependiendo del tipo de adopción que solicita el peticionario


El profesional de Servicios y Atención, debe tener en cuenta que para los trámites de **adopción determinada** es necesario registrar dos peticiones; una Solicitud de Restablecimiento de Derechos para el niño, niña o adolescente que va hacer adoptado, con el fin que se registre por parte de la Defensoría de Familia competente, el proceso de restablecimiento de derechos que corresponda, y solo cuando se haya definido la situación jurídica del menor de edad para la adopción, se procederá a registrar un segundo tipo de petición de Trámite de Adopción para él o los interesados en hacer el proceso, una vez alleguen el total de documentos requeridos para el trámite.

Para la **adopción indeterminada**, la cual corresponde a la solicitud de un ciudadano colombiano o extranjero para la adopción de un NNA indeterminado, cuando éste fuera adoptable, y el ciudadano complete los requisitos y alleguen los documentos establecidos para el trámite, se procederá con el trámite del tipo Trámite de Adopción.

Antes de iniciar el trámite para la adopción, los interesados deben asistir a una “Charla Legal Informativa de adopciones”, que se registrará a través del tipo de petición Información y Orientación con Trámite, la cual se registra de manera automática gracias a la integración entre el SIM y el formulario Web para la inscripción a la charla dispuesto en la página del Instituto, sin necesidad de la intervención del responsable de Servicios y Atención, esta se realiza dependiendo del modelo de atención de cada regional, éste paso aplica únicamente para residentes en Colombia Esta petición no requiere el registro del afectado, ni del beneficiario, debido a que en la misma se registra únicamente la información de los solicitantes.

Para el registro de esta solicitud, los peticionarios deben asistir a una Charla Legal Informativa de adopciones, en donde se aclaran inquietudes como: qué es un proceso administrativo de restablecimiento de derechos, tiempos, metodología, autoridades responsables en fase administrativa y judicial, criterios de preselección y rangos de edad, entre otros aspectos del proceso de adopción.

4.9.12 TIPO DE PETICIÓN ASISTENCIA Y ASESORÍA A LA FAMILIA

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 82 de 99

De conformidad con lo establecido en la *G15.PP Guía de Intervención Asistencia y Asesoría a las Familias*, el servicio de Asistencia y Asesoría a la Familia es una intervención psicosocial que brinda el ICBF a familias que presentan dificultades de convivencia, asociadas con transiciones vitales de la unidad familiar o de alguno de sus integrantes o producidas por eventos inesperados⁴¹ que afectan su estructura y sus relaciones.


Con el objetivo de explicar el modelo que sustenta la intervención⁴² psicosocial con las familias, es preciso referir los Lineamientos Técnicos para la Inclusión y Atención de Familias – Modelo Solidario - aprobado mediante Resolución 2366 de septiembre de 2007. Este documento cristaliza los avances conceptuales y metodológicos de la entidad en materia de intervención con familias, asumiendo que es fundamental trascender de la atención centrada en los niños y las niñas a la activación de procesos y aprendizajes colaborativos con las familias por ser el micro-contexto más significativo con el que cuentan las personas para crecer y desarrollarse.

El registro de este tipo de petición se realizará, cuando de la información que se brinde por parte del ciudadano, no se evidencie en principio, amenaza o vulneración de derechos, sin perjuicio de la remisión al competente para que se activen las rutas de atención de protección, cuando se establezca que hay elementos para dar lugar a otro proceso.

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	TÉRMINOS	RESPONSABLES Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
Asistencia y Asesoría a la familia (AAF)	<p>El profesional de Servicios y Atención se encargará de brindar la atención verbal inicial al ciudadano, clasificando y registrando la petición tipo Asistencia y Asesoría a la Familia en la herramienta tecnológica SIM.</p> <p>En la misma atención, se agendará la cita a través del aplicativo SEAC, y en concordancia con lo establecido en el Decreto 1166 de 2016, como respuesta al ciudadano, se le entregará la boleta de citación en la que se indique la fecha de la cita agendada en SEAC, el punto de atención y el nombre del profesional asignado.</p>	<p>Para agendamiento de cita: inmediato, el mismo día en que se reciba la solicitud de agendamiento de forma presencial por el Sistema de Información Misional.</p> <p>Para dar respuesta al peticionario: en los casos en que ha sido remitida en SIM por competencia, se tendrán 15 días hábiles para brindar la primera atención ciudadano.</p>	<p>Competente para la atención: Psicólogo, Trabajador Social o profesional encargado de atender y gestionar la petición en el Centro Zonal.</p> <p>Actuaciones: Se surte con la entrega de la boleta de citación al peticionario.</p> <p>Cierre proceso Relación con el Ciudadano: se da cierre de la gestión de una AAF, para el proceso Relación con el Ciudadano cuando se hace entrega de la boleta de citación.</p>

⁴¹ Hace referencia a eventos como: ruptura de la relación conyugal, ausencia de uno de los cuidadores, fallecimiento de personas significativas, desempleo, enfermedades, accidentes, hechos de inseguridad o violencia social, entre otros

⁴²El modelo solidario plantea que intervenir en el terreno psicológico y social es "tomar voluntariamente parte en una acción con el fin de modificar su curso; es actuar con la intención de evitar la evolución de un mal; implica que algo se produce en función de un resultado esperado" (Lineamientos Técnicos para la Inclusión y Atención de Familias – Modelo Solidario ICBF, 2007, página 111)


	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 83 de 99

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	TÉRMINOS	RESPONSABLES Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
	<p>En caso de no tener competencia territorial para atender la petición, brindará orientación respecto del Centro Zonal a dónde puede dirigirse. Esta información debe registrarse como Información y Orientación, en SIM.</p> <p>El centro de contacto no registrará este tipo de petición; sin embargo, brindará orientación respecto del Centro Zonal a dónde puede dirigirse, según la competencia territorial. Esta información debe registrarse como Información y Orientación, en SIM.</p>		<p>Procederá el cierre de la petición una vez se brinde la atención requerida por parte del profesional a cargo de la petición; las orientaciones relacionadas con el registro de la atención las brindará la Dirección de Protección.</p>

4.9.13 TIPO DE PETICIÓN TRÁMITE BÚSQUEDA DE ORÍGENES

Permite el registro de peticiones relacionadas con la búsqueda activa de los miembros de la familia biológica de una persona adoptada, y el acceso a la documentación y actuaciones en su Historia de Atención, en el marco del cumplimiento del derecho de los niños, niñas, adolescentes y adultos adoptados, de conocer su origen y el carácter de su vínculo familiar. Igualmente permite registrar las solicitudes de las familias biológicas para actualizar sus datos de contacto, adjuntar fotografías, cartas y documentos con el fin de facilitar su ubicación en caso de que el adoptado adelante trámite de búsqueda de su familia biológica.

TIPO DE PETICIÓN	DIRECCIONAMIENTO	TERMINOS	RESPONSABLE Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
Trámite Búsqueda de Orígenes	<p>Es importante tener en cuenta que, para el registro de este tipo de petición, se debe contar mínimo con los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Nombre completo del solicitante. 2.Copia de documento de identidad (cédula o pasaporte). 3.Correo electrónico personal, y datos de contacto (dirección, teléfono fijo y/o celular). 4.Adjuntar formato de solicitud de búsqueda de Orígenes debidamente diligenciado, dependiendo el motivo seleccionado. (Consultar ruta de atención, recepción y direccionamientos de solicitudes de búsqueda de orígenes). 	<p>Respuesta al ciudadano: dentro de los 15 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud en el ICBF.</p>	<p>Competente para dar respuesta al ciudadano: Profesional de la Subdirección de Adopciones.</p> <p>Independientemente del canal por el cual se reciba la petición, todas ellas deberán contener la actuación ORG_015 Gestión del trámite de Búsqueda de orígenes.</p>


	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 84 de 99

TIPO DE PETICIÓN	DIRECCIONAMIENTO	TERMINOS	RESPONSABLE Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
	<p>El direccionamiento de las solicitudes de este tipo de petición se realizará al enlace de la Subdirección de Adopciones, a excepción del motivo familia biológica busca adoptado.</p> <p>El responsable de Servicio y Atención orientará al peticionario durante la atención en cuanto al trámite de la solicitud, indicando el número del radicado asignado al caso. De lo anterior, se dejará constancia en el campo del SIM denominado, respuesta inicial, sin necesidad de registrar ningún tipo de actuación.</p>		

4.9.14 TIPO DE PETICIÓN PROCESO CONFLICTO CON LA LEY

Permite el registro de los casos reportados por autoridades Judiciales, Militares y Policivas, mediante un oficio, por petición especial, por querrela o aprehensión en 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, o de un proceso de restablecimiento de derechos para menores de 14 años y adolescentes que ingresen por presunta comisión de una conducta punible.

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
Proceso conflicto con la ley (PCL)	<p>El profesional responsable de Servicios y Atención en este caso se encarga de recibir y registrar las peticiones tipo proceso conflicto con la ley en la herramienta tecnológica.</p> <p>A continuación, remitirá a través de la herramienta SIM al Defensor de Familia encargado de estos asuntos. En todos los casos se dará respuesta inicial al ciudadano.</p> <p>El centro de contacto no registrará este tipo de petición; sin embargo, brindará orientación respecto de la autoridad</p>	<p>Competente para dar respuesta: Defensor de Familia encargado de esos asuntos en los puntos de atención.</p> <p>Fin de la gestión por parte del profesional de Servicios y Atención: se considerarán cerrados con el direccionamiento de la petición al Defensor de Familia.</p> <p>El cierre definitivo: estará a cargo del Defensor de Familia, quien deberá tener en cuenta las directrices y parámetros de registro establecidos por la Subdirección de Responsabilidad Penal.</p>

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 85 de 99

	competente ante quién dirigirse. Esta información debe registrarse como Información y Orientación, en SIM.	
--	--	--

4.9.15 TIPO DE PETICIÓN SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS – OTRAS AUTORIDADES (SRD_OA)


Este tipo de petición permite el registro de las ubicaciones de los niños, niñas y adolescentes que están siendo atendidos en las modalidades de protección del ICBF y cuyos Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos son competencia de otras autoridades como Comisarios de Familia, Inspector de Policía, Autoridad Tradicional Indígena o Judicial.

Adicional a esto, permite el registro de información de los procesos que trasladan otras autoridades para la declaratoria de adoptabilidad del niño, niña y adolescente, competencia exclusiva del Defensor de Familia, o cuando otras autoridades trasladan procesos para el seguimiento a la medida por parte del Coordinador Zonal, o por traslado de competencia territorial del NNA al Defensor de Familia.⁴³

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
Solicitud de restablecimiento de derechos – otras autoridades (SRD_OA)	<p>El responsable de Servicios y Atención orientará al peticionario durante la atención en cuanto al trámite de la solicitud, indicando el número del radicado asignado al caso. De lo anterior, se dejará constancia en el campo del SIM denominado, respuesta inicial, sin necesidad de registrar ningún tipo de actuación.</p> <p>Simultáneamente efectuará el direccionamiento de la petición de acuerdo con su contenido y la clasificación asignada al nivel competente.</p>	<p>Competente para la atención: Defensor de Familia o Coordinador Centro Zonal.</p> <p>Fin de la gestión por parte del profesional de Servicios y Atención: se considerarán cerrados con la remisión de la petición al competente</p> <p>Procederá el cierre de la petición una vez se determine y se adelante el respectivo trámite por parte de la Autoridad Administrativa cuando corresponda a traslados por competencia al ICBF.</p> <p>Para los demás motivos de este tipo de petición procederá el cierre, cuando se adelanten las gestiones correspondientes que den respuesta a las solicitudes realizadas.</p> <p>Las orientaciones relacionadas con el registro de la atención de estos trámites las brindará la Dirección de Protección.</p>

Para los casos reportados de NNA desvinculados de grupos armados al margen de la ley, en donde se solicite la liquidación del pago del operador a través del Sistema de Información

⁴³ Memorando S-2018-614757-0101 firmado por la Dirección de Protección y Dirección de Servicios y Atención.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 86 de 99

Misional, se realizará el registro a través del tipo de petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos Otras Autoridades - Motivo Solicitud de Cupo Modalidad Protección.

4.9.16 ACTUACIONES DEL MODULO DE ATENCION AL CIUDADANO DEL SIM, QUE SERÁN TENIDAS EN CUENTA PARA EFECTOS DE MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DEL PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO.

4.9.16.3 AAC-092 RESPUESTA RELACIÓN CON EL CIUDADANO.


Se registrará cuando el colaborador competente brinda respuesta clara, precisa, oportuna, eficaz, de fondo, consecuente y congruente con lo pedido por el peticionario, para lo cual debe registrar la actuación AAC-092 **RESPUESTA RELACIÓN CON EL CIUDADANO**, indicar el número de radicado y fecha con la que se dio respuesta o el correo electrónico, fecha de remisión de este y adjuntar copia del documento elaborado con número de radicado de correspondencia, fecha legible en donde se evidencie dicha gestión, o copia de la imagen de la respuesta dada por correo electrónico, en donde se evidencie la fecha, la dirección electrónica del remitente y la descripción de la respuesta dada. Es importante tener en cuenta que esta comunicación debe ser puesta en conocimiento del peticionario para que se cumpla el principio de eficacia y efectividad del derecho de petición.⁴⁴

Esta actuación se tendrá en cuenta en algunos tipos de petición para efectos de medición de los indicadores de oportunidad del proceso Relación con el Ciudadano, las cuales corresponden a “Derecho de Petición-Queja”, “Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite”, “Derecho de Petición –Reclamo”, “Derecho de Petición – Atención por Ciclos de Vida y Nutrición”, “Derecho de Petición – Sugerencia” y “Reportes de Amenaza o Vulneración de Derechos, con resultado de constatación falsa, datos insuficientes de ubicación y remitido a otra entidad”.

4.9.16.4 AAC-120 Ampliación de Información

Cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

⁴⁴ Sentencia- C-951 de 2014: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2014/C-951-14.htm>

	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF</p>	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 87 de 99

Deberá surtir la ruta señalada en el Guía para el Trámite de Peticiones Irrespetuosas Incompletas y Publicaciones Web v2 G4.RC.

4.9.16.5 AAC-070 Cierre de la Petición

Se registrará en los tipos de petición del módulo de atención al ciudadano del Sistema de Información Misional - SIM, según proceda de acuerdo con lo definido para cada uno de ellos, previa verificación del registro de la respuesta en la actuación **AAC-092** y/o cuando se finalice el trámite o proceso administrativo y se encuentren registradas las actuaciones propias para cada tipo de petición.

Esta actuación deberá ser registrada en el nivel que realice la última actuación, por el profesional que responda de fondo el derecho de petición, o finalice el trámite o proceso administrativo.

Esta actuación se tendrá en cuenta para efectos de medición de los indicadores acumulados del proceso Relación con el Ciudadano.


4.10 ASPECTOS RELEVANTES PARA EL REGISTRO DE PETICIONES RELACIONADAS CON EL RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS.

4.10.1 Otros afectados y creación de peticiones hijas.

4.10.1.3 Otros afectados:

El módulo de Atención al Ciudadano del Sistema de Información Misional – SIM, cuenta con una opción denominada *Otros Afectados*, en ella se deben registrar todos los niños, niñas o adolescentes involucrados en la situación reportada en la petición, trámite o solicitud.

El registro de otros afectados se debe realizar en los siguientes tipos de petición: Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos, Solicitud de Restablecimiento de Derechos,

	<p style="text-align: center;">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF</p>	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 88 de 99

Inobservancia de Derechos, Trámite de Atención Extraprocesal, Solicitud de Restablecimiento de Derechos – Otras Autoridades y Asistencia y Asesoría a la Familia.

4.10.1.4 Creación de peticiones “hijas” por la opción otros afectados

El módulo de atención al ciudadano cuenta con una opción en otros afectados que permite que cada niño, niña y adolescente tenga su propia petición, la cual deberá contener todas las actuaciones realizadas de forma individual. La creación de las peticiones hijas se realizará teniendo en cuenta las particularidades de cada tipo de petición.


Tanto la creación de otros afectados, como la creación de peticiones hijas estará sujeta a las directrices que establezca la Dirección de Servicios y Atención y la Dirección de Protección.

La creación de las “peticiones hijas” se realizará teniendo en cuenta las particularidades de cada tipo de petición:

Solicitud de Restablecimiento de Derechos e Inobservancia de Derechos: En estos tipos de petición se crearán las peticiones hijas de forma inmediata por otros afectados, cuando se cuente con los nombres y números de identificación de cada niño, niña o adolescente. Si en el registro inicial no se cuenta con estos datos, sólo se registran los otros menores de edad por la opción Otros Afectados y será el Equipo de Defensoría de Familia quien posteriormente cree las peticiones hijas.

Solicitud de Restablecimiento de Derechos – Otras Autoridades: En este tipo de petición se procederá de la misma forma que en el párrafo anterior; para el motivo seguimiento a la medida por parte del Coordinador del Centro Zonal, se realizará una excepción de acuerdo con la particularidad que tiene este, por lo tanto, no se crearán peticiones hijas.

Para el tipo de petición Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos, la creación de las peticiones hijas estará a cargo de los profesionales encargados de realizar la Constatación de los hechos, sólo deberán crearlas cuando el resultado de la constatación sea verdadera y exista más de un niño, niña o adolescente con sus derechos amenazados o vulnerados. Para el Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos, el centro de contacto no creará la petición hija.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 89 de 99

Se debe crear la petición hija para los demandados/agresores siempre y cuando sean menores de edad y se cuente con los nombres y números de identificación de cada niño, niña o adolescente.

Las peticiones hijas deberán ser remitidas a través de la herramienta SIM de la misma forma que la petición origen, el motivo de la petición hija puede variar al de la petición origen, dependiendo de la amenaza o vulneración de derechos del niño, niña o adolescente.


4.11 DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN

Con el fin de promover el control social ciudadano, el ICBF ha dispuesto diferentes canales de comunicación que permiten poner en conocimiento, de una manera confiable y segura, presuntos actos de corrupción, que afectan el bienestar o el buen uso de los recursos de los niños, niñas y adolescentes.

Para este efecto, la Dirección de Servicios y Atención, recibe y registra la información de presuntos actos de corrupción reportada a través los canales telefónicos (Línea Nacional 018000918080 Opción 4), Virtual (Formulario Web, Chat, Video llamada, llamada en línea), correo electrónico (anticorrupcion@icbf.gov.co), y presencial (Profesional de Servicios y Atención de los niveles Nacional, Regional y zonal), remitiendo los casos a través de la herramienta tecnológica a la Oficina Asesora Jurídica, quien analiza la información suministrada por los denunciantes y determina las acciones correspondientes, de acuerdo con la identificación del presunto acto de corrupción.

Por lo anterior, los casos relacionados con presuntos actos de corrupción deben ser clasificados por el profesional encargado del Centro de Contacto, por el tipo de petición Denuncias Anticorrupción; para ello debe tener en cuenta la matriz de caracterización de actos de corrupción anexa al *P4.RC Procedimiento para la atención de presuntos actos de corrupción*.

Así mismo, y para garantizar la confidencialidad de la información, la recepción de estas denuncias en los Centros Zonales, Regionales y Sede de la Dirección General, se realizará de la siguiente manera: el profesional que identifique que los hechos manifestados por el ciudadano son presuntos actos de corrupción, deberá redactar un correo electrónico con la información y remitirla a la cuenta anticorrupcion@icbf.gov.co, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar, tal como se describe en la *G2.RC Guía para el trámite de denuncias de la línea anticorrupción en el nivel nacional, regional y zonal*. Si procede su registro, desde el correo anticorrupción se informará el número de la denuncia

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 90 de 99

asignado en SIM; por el contrario, si los hechos no comprendan un presunto acto de corrupción, se devolverá a través de correo electrónico, informando esta situación, para que desde ese punto de atención (Regional o Centro Zonal) sea ingresado en el Sistema de Información Misional SIM el tipo de petición correspondiente de acuerdo con los parámetros de esta Guía.

En caso de que adicional al presunto acto de corrupción, dentro de los hechos narrados, se encuentre una Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, el profesional con Rol de responsable de la línea anticorrupción realizará el registro de ambas peticiones en Sistema de Información Misional SIM; se deberá relacionar el número asignado a la PQRS en la denuncia Anticorrupción a través de una observación.


Los requerimientos de la Fiscalía General de la Nación y Jueces Penales con citaciones para audiencias o requerimientos de despacho frente a casos penales por denuncias por presuntos hechos de corrupción en donde deban participar profesionales de la Oficina Asesora Jurídica, no ingresan en el Sistema de Información Misional (SIM) como una petición con trámite, estos requerimientos deberán remitirse al correo de notificaciones judiciales.

Con el fin de garantizar la confidencialidad de la información en la herramienta tecnológica, el tipo Denuncias Anticorrupción tiene habilitada una restricción de acceso a usuarios, y sólo podrá ser visualizada por los profesionales designados en la Sede de la Dirección General.

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
Denuncias Anticorrupción	<p>La recepción, clasificación y direccionamiento de estas peticiones estará centralizada en la Sede de la Dirección General, a través del centro de contacto; para ello, la Dirección de Servicios y Atención implementó la Guía para el Trámite de Denuncias de la Línea Anticorrupción en el Nivel Nacional, Regional y Zonal G2.RC., la cual se encuentra publicada en la página web del ICBF en los documentos del Proceso "Relación con el Ciudadano".</p> <p>Recepción de denuncia anticorrupción por la línea: en este caso el profesional recibe y registra las peticiones del tipo Denuncias Anticorrupción en la herramienta tecnológica y direcciona a la Oficina Asesora Jurídica en caso de que proceda.</p>	<p>Este tipo de denuncias NO serán registradas por parte de los responsables de Servicios y Atención en el SIM, ya que dicho registro y direccionamiento es competencia del profesional de la línea anticorrupción y las actuaciones son responsabilidad de la Oficina Asesora Jurídica.</p>

4.12 TIPOS DE PETICIÓN EXCLUSIVOS DEL CENTRO DE CONTACTO

De acuerdo con la dinámica del Centro de Contacto de la Sede de la Dirección General, se establecen tres tipos de petición de uso exclusivo de sus asesores:

	<p style="text-align: center;">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF</p>	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 91 de 99

4.12.1 Asesoría en Derecho de Familia

Se relaciona con la solicitud, orientación y registro de peticiones que ingresan por los diferentes canales de atención al Centro de Contacto del ICBF y que tienen que ver con temas de derecho de familia, normatividad o temáticas que por su complejidad requieren intervención especializada inmediata.

Para este tipo de petición, los asesores del Centro de Contacto se encargarán de atender al ciudadano, clasificar y registrar las peticiones en la herramienta tecnológica SIM, brindando respuesta acorde con lo solicitado por el peticionario, registrando la actuación AAC_092, adicional se realizará el cierre con la Actuación AAC-070.


4.12.2 Atención en Crisis

Se refiere a la solicitud, orientación y registro de peticiones que ingresen por los diferentes canales de atención 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 remitir a un profesional o dependencia.

Para este tipo de petición, los asesores del Centro de Contacto se encargarán de atender al ciudadano, clasificar y registrar las peticiones en la herramienta tecnológica. De manera simultánea, darán respuesta inmediata, la cual quedará registrada en el campo del SIM denominado respuesta inicial, sin registrar ninguna actuación. El cierre se realizará con la Actuación AAC-070.

4.12.3 Atención Niños, Niñas o Adolescentes Centro de Contacto

Permite que los profesionales del Centro de Contacto realicen el registro de la información que solicitan los niños, niñas y adolescentes a través de los diferentes canales de atención, unificando las interacciones relacionadas con temas propios de los ciclos vitales de la niñez y adolescencia, y el acompañamiento que se genera con las estrategias propuestas en el PT5. RC Protocolo de Atención del Canal Telefónico, las cuales abarcan actividades de

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 92 de 99

promoción y prevención, que buscan el empoderamiento y detección de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes.

Este tipo de petición no requiere trámite ya que su respuesta es inmediata. El cierre definitivo de estas peticiones estará sujeto a las directrices de la Dirección de Servicios y Atención.


Deben tener en cuenta que en este tipo de petición encontrarán información confidencial del niño, niña o adolescente; por lo tanto, los profesionales de los diferentes puntos de atención no deberán revelar información que esté consignada en esta petición, dando cumplimiento a la Política de Tratamiento de Datos del ICBF.

4.13 REGISTRO DE INFORMACION CUANDO EL NIÑO, NIÑA O ADOLESCENTE TIENE UNA PETICIÓN ABIERTA Y SE REPORTA UNA NUEVA INFORMACIÓN QUE PERMITA EL REGISTRO DE OTRO TIPO DE PETICIÓN.

Cuando los profesionales de Servicios y Atención reciban a través de los canales o puntos de atención, solicitudes de un mismo niño, niña o adolescente deberán crear una nueva solicitud, siempre y cuando el tipo de petición sea diferente a los que están creados en el SIM.

Recordemos que los anexos tienen una regla general y es que no alteran la naturaleza de la petición inicial (Tipo de petición). Si la nueva información altera la naturaleza se debe registrar una nueva petición según corresponda; sin embargo existe una excepción a esa regla para los tipos de petición que crean Beneficiario⁴⁵, cuando tengan registrada la actuación “**PRD_160 Apertura del Proceso de Restablecimiento de Derechos**” se podrá registrar la actuación **AAC-165 Anexo** cuando estén reportando inobservancia, amenaza o vulneración de derechos o alguna situación que esté enmarcada en los motivos de Trámites de Atención Extraprocesal, toda vez que el Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos se está adelantando dentro de esa petición y el Defensor de Familia deberá integralmente tomar las acciones correspondientes.

⁴⁵ Los tipos de petición que crean Beneficiarios son: Solicitud de Restablecimiento de Derechos, Reporte de Amenaza o Vulneración de Derechos Verdaderas, Proceso Conflicto con la Ley, Asistencia y Asesoría a la Familia, Trámite de Atención Extraprocesal, Inobservancia de Derechos, Solicitud de Restablecimiento de Derechos – Otras Autoridades.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 93 de 99

4.14 SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento, control y evaluación consiste en la verificación permanente del cumplimiento de los Procedimientos para la Atención a las peticiones ciudadanas, para garantizar respuestas con calidad, oportunidad y pertinencia a todas las peticiones recibidas en el ICBF.


4.14.1 Seguimiento al Proceso “Relación con el Ciudadano”

Los profesionales de Servicios y Atención de todos los niveles y/o Coordinadores de Centros Zonales (Líderes del proceso “Relación con el Ciudadano” en los Centros Zonales) y los profesionales del centro de contacto que la DSYA delegue, harán seguimiento y control hasta el cierre de la petición, para los asuntos que se encuentren enmarcados dentro del trámite de una petición, los cuales se encuentran denominados en el Sistema de Información Misional SIM de la siguiente manera: “Derecho de Petición-Queja”, “Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite”, “Derecho de Petición – Reclamo” “Derecho de Petición – Atención por Ciclos de Vida y Nutrición” y “Derecho de Petición – Sugerencia”, “Inobservancia de derechos”, “Reporte de amenaza y vulneración de derechos”, “Búsqueda de Orígenes”, “Solicitud de Restablecimiento de Derechos”, en estos casos verificarán que se resuelva dentro de los términos legales y de conformidad con los parámetros fijados en el presente documento.

Así mismo, los profesionales de Servicios y Atención de todos los niveles y/o Coordinadores de Centros Zonales (Líderes del proceso “Relación con el Ciudadano” en los Centros Zonales), harán seguimiento y control de la gestión que debe realizar el profesional competente, a los tipos de petición Inobservancia de Derechos, Trámite de Adopciones, Trámite Búsqueda de Orígenes, Trámite de Atención Extraprocesal, Asistencia y Asesoría la Familia, Solicitud de Restablecimiento de Derechos, y Reporte de Amenazas o Vulneración de Derechos, de conformidad con los parámetros fijados en el presente documento.

4.15 EVALUACIÓN DEL PROCESO “RELACIÓN CON EL CIUDADANO”

La evaluación integral se centra en la observación, análisis y valoración del comportamiento del proceso, teniendo en cuenta la aplicación de los procedimientos, las guías, el botón Centro de Ayuda y Aprendizaje, Portafolio de Servicios del ICBF y la

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 94 de 99

herramienta de Gestión del Conocimiento -GECO- preguntas frecuentes, en los puntos atención.

El objetivo de la evaluación es proponer acciones para la mejora continua, y se encuentra conformado por el análisis de los indicadores y la medición de la satisfacción de los ciudadanos. Cada nivel de atención tendrá competencias claramente definidas al respecto, en los procedimientos que conforman el proceso “Relación con el Ciudadano”.

Todas las acciones de mejora que se levanten en el proceso de evaluación deberán ser consignadas en la herramienta tecnológica que defina el proceso de Mejora e Innovación para su respectiva gestión y seguimiento.


Parte importante de la evaluación del proceso se realiza a través de indicadores, los cuales están alineados a la estrategia (objetivos institucionales y líneas de política DAFP) y a la gestión (mapa de procesos y objetivos SIGE). Dichos indicadores miden la oportunidad de la respuesta, la gestión de las peticiones y hacen parte del tablero de control de la entidad.

5. ANEXOS

- Anexo 1. Actividades y características para la adecuada prestación del servicio

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


- Ley 57 de 1985, Artículo 15.
- Ley 734 de 2002, Artículo 51
- Ley 1010 de 2006
- Ley 1098 de 2006, Parágrafo 2 del Artículo 100.
- Ley 1437 de 2011, Artículo 9 Y 69.
- Ley 1437 de 2011, Capítulo IV del Título III.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76.
- Ley 1581 de 2012
- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1878 de 2018
- Decreto Ley 019 de 2012
- Decreto 987 de 2012
- Resolución No. 2859 de 2013 y sus modificatorias

	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF</p>	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 95 de 99


- Decreto 1081 de 2015, Libro 2.
- Decreto 1166 de 2016.
- Resolución No.10111 de 2018 y sus modificatorias
- Resolución No. 13587 de 2017
- Resolución No. 13588 de 2017
- Decreto 124 de 2016

7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
06/05/2016	G2.MPA5.P2 Versión 1	<p>Se incluyeron definiciones en la guía, por lo cual fue eliminado el Anexo 3. Se modificó el apartado de desarrollo, con el fin de indicar las líneas de acción que se implementarán en la DSYA, complementando la información requerida ante la realización de diferentes trámites.</p> <p>Se desarrollaron de manera más específica los apartados relacionados con: Peticiones idénticas y reiterativas, derecho de petición verbal y Derecho de Petición Información y Orientación con Trámite, en el subtítulo "Competente para dar respuesta, en el numeral H - Parámetros generales del proceso de gestión de peticiones quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, En los tipos de petición Atención por Ciclos de Vida y Nutrición, Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia, Trámite de Atención Extraprocesal, y en la definición de la actuación registro Constatación de Denuncias – Dirección Errada.</p>
19/12/2016	G1.RC Versión 1	Se complementa información de la definición "Tipo de petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos – PRD-", con el fin de brindar mayor claridad ante la misma.
17/02/2017	G1.RC Versión 2	Se relacionan al interior de la guía y en los documentos de referencia, los ABC definidos para el apoyo a los colaboradores de Servicios y Atención en los tres niveles.
23/10/2017	G1.RC Versión 3	Se actualizó el nombre del Proceso a "Proceso de Relación con el Ciudadano", al interior del desarrollo de esta.
07/06/2018	G1.RC Versión 4	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica el nombre del tipo de petición Denuncias, por Reporte de amenaza o vulneración de Derechos. • Se modifica el nombre de la actuación dirección errada por Información insuficiente para ubicar al NNA. • Se complementa la información del tipo de petición Reporte de amenaza o vulneración de derechos. • Se ajusta la definición del tipo de petición Solicitud de restablecimiento de derechos. • Se crea el tipo de petición Inobservancia de derechos, para dar cumplimiento a la Ley 1878 de 2018. • Se crea el tipo de petición Solicitud de restablecimiento de derechos otras autoridades. • Se crea el tipo de petición atención a niños, niñas del centro de contacto. • Se ajusta el nombre general de documento, prescindiendo del tipo de petición Denuncias. • Se incluye un nuevo apartado sobre el trámite de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. • En la descripción del tipo de petición, Proceso Conflicto con la Ley, se elimina la palabra ciudadanos.
29/03/2019	G1.RC Versión 5	<p>Se actualizó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las definiciones de direccionamiento, proceso conflicto con la ley, respuesta a las peticiones. • El nombre de la Guía para el trámite de peticiones irrespetuosas, incompletas y publicaciones web •

	<p style="text-align: center;">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF</p>	G1.RC	22/12/2023
		Versión 8	Página 96 de 99

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
		<ul style="list-style-type: none"> • El capítulo de Peticiones con trámites especiales • El capítulo de Direccionamiento • El capítulo de Reapertura de peticiones • El capítulo de Observaciones que realicen los profesionales del ICBF • El capítulo de Clasificación de Peticiones, concerniente a todos los tipos de petición, a excepción de Solicitud de restablecimiento de derechos – otras autoridades (SRD_OA). • La ruta para el direccionamiento del tipo de petición quejas • El capítulo de actuaciones en el módulo de atención al ciudadano del SIM, establecidas para las peticiones. • El capítulo de Seguimiento al Proceso Relación con el Ciudadano • El nombre del proceso por “Relación con el Ciudadano” <p>Se incluyó una nota en el capítulo de términos de las peticiones, y en la mención del Protocolo de Atención Canal Virtual.</p>
26/12/2019	G1.RC Versión 6	<p>Se actualizó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes realizadas a través de apoderado. • Se eliminó el anexo 2 • Inclusión de veteranos de la Fuerza Pública dentro de la atención presencial • Párrafo de actualización de datos personales. • Actualización de términos en el capítulo de peticiones especiales. • Se ajusta el capítulo de Canal Virtual. • Se adiciona la actuación AAC-200 Anexo a Comisaría de Familia • Adición de referencia de Ley para la petición con modalidad petición entre autoridades • Modificación del tipo de petición Trámite de Adopción. • Ampliación de información de peticiones Hijas. • Creación de la actuación AAC_092. • Inclusión de un nuevo motivo en el tipo de petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos Otras Autoridades Administrativas el cual es Solicitud de aval ampliación del seguimiento PARD • Ingreso de Trámites por ventanillas en el numeral 4.5.4
05/03/2021	G1.RC Versión 7	<p>Se actualizó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se cambia la numeración del documento • se reemplaza el término direccionar por remitir • se ajusta la redacción de la introducción • se ajusta la definición de las modalidades del derecho de petición. • Se modifica la redacción de ampliación de términos • Se actualiza el punto de Desistimiento expreso de la petición • Se elimina del documento el punto de ABC • Se menciona el documento el anexo 5 fichero de preguntas filtros (A1.PT5.RC) • Se modifica la definición del canal presencial. • Se incluye el tema de canal itinerante • Se actualiza el punto de Seguridad de los datos personales. • Se incluye en el documento la Circular 0003 de 08 de septiembre de 2023 • Se ingresan las líneas de atención que comprenden el canal telefónico • Se ingresan los medios de atención que comprenden el canal virtual • Se crea un punto llamado Asignación y cambios de los enlaces SIM (nacional, regional y zonal) que apoyan el proceso de relación con el ciudadano. • Se modifica la información contenida en el punto: <i>asuntos de competencia del correo de notificaciones judiciales.</i> • Se actualiza el punto de Peticiones con trámites especiales de conformidad con Circular 0003 de 08 de septiembre de 2023 • Se hace referencia al documento “enlaces relación con el ciudadano

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	22/12/2023
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 8	Página 97 de 99

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
		<ul style="list-style-type: none"> • Se hace referencia al documento “P15.GTI Procedimiento para la Consulta, Actualización, Revocación y Supresión de Datos Personales, y respecto a los tiempos de respuesta. • Se elimina del documento que el centro de contacto no pueda registrar Tramite de Atención Extraprocesal • Se reorganiza la ubicación de los tipos de Petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos Otras Autoridades Administrativas y Proceso Conflicto con la Ley. • Se actualiza la información Tipo De Petición Trámite De Adopción. • Se actualiza la información del tipo DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN

ANEXO 1.

Actividades y características para la adecuada prestación del servicio

EJE PRINCIPAL DE LA GESTIÓN	ACTIVIDADES	CARACTERÍSTICAS PARA LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO
La atención, recepción y remisión al competente de peticiones efectuadas por los NNA y demás ciudadanos que se acerquen a la entidad por los diferentes canales de atención del ICBF, de acuerdo con los protocolos establecidos.	Atención con calidad, amabilidad y oportunidad a todos los ciudadanos que soliciten atención en programas y servicios que la entidad brinde, cumpliendo con los niveles de servicio exigidos por el ICBF.	Orientación al servicio empatía, comunicación asertiva, capacidad de escucha ,adaptación al cambio, manejo de situaciones de conflicto, atención al detalle ,autocontrol, responsabilidad, capacidad de gestión, e innovación, autoaprendizaje, gestión del tiempo , flexibilidad y actitud de servicio.
	Atención del público, con base en los protocolos, las preguntas filtro y las respuestas a las preguntas más frecuentes, de acuerdo con el tipo de petición realizada por los niños, niñas, adolescentes y ciudadanos.	
	Información y orientación al ciudadano, escuchando e indagando el alcance de su necesidad, garantizando la veracidad, claridad y oportunidad de la respuesta.	Manejo de herramientas ofimáticas, capacidad de análisis de textos y contenidos, habilidad de síntesis, redacción y ortografía, conocimiento básico de ley de infancia y adolescencia., orientación a lo público conocimiento detallado y total de trámites y servicios de la entidad, conocimiento de la estructura funcional y de competencias de la entidad a nivel central y territorial, así como del sistema nacional de bienestar familiar, uso y manejo de sistemas de información de la Entidad, aplicación de protocolos de servicio, uso de mecanismos de georreferenciación, conocimiento de tipificación de
	Identificación oportuna de los casos en que se requiere solicitar ampliación de información a los ciudadanos para garantizar la remisión al competente de forma efectiva de peticiones.	
	Verificación de posible registro previo del ciudadano en el Sistema de Información Misional – SIM.	
	Clasificación y tipificación de las solicitudes ciudadanas, de acuerdo con los criterios fijados para cada petición en la herramienta tecnológica SIM.	
	Registro de solicitudes e interacciones ciudadanas que se reciban a través de los distintos canales de atención de la entidad en el Sistema de Información Misional – SIM del ICBF.	
	Georreferenciación y ubicación de las direcciones en que se requiera hacer una verificación o constatación por parte de la Entidad.	



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF

G1.RC

22/12/2023

Versión 8

Página 98 de 99

EJE PRINCIPAL DE LA GESTIÓN	ACTIVIDADES	CARACTERÍSTICAS PARA LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO
	<p>Revisión de la calidad del registro en cuanto a tipo de petición, motivo, datos del ciudadano y descripción coherente con la necesidad ciudadana, ortografía y redacción.</p> <p>Cuando el servicio así lo amerite, dar direccionamiento de la petición al punto de atención o dependencia del ICBF o entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar competente para darle respuesta de fondo, de acuerdo con su ubicación geoespacial.</p> <p>Cuando la solicitud del servicio lo amerite, de acuerdo con los protocolos establecidos por el ICBF, propiciar la articulación el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, con el fin de resolver la necesidad del ciudadano.</p> <p>Análisis y propuesta de mejoras en la prestación del servicio.</p> <p>Asistencia y participación en las capacitaciones que programe la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.</p> <p>Actualización permanente en la normatividad relacionada con el objeto misional de la Entidad.</p> <p>Las directrices y políticas del sistema integrado de gestión de calidad se cumplen.</p> <p>De conformidad con los horarios establecidos por la entidad, en el marco de la Ley, brindar el servicio de atención al público.</p>	<p>peticiones, conocimiento del sistema integrado de gestión de calidad.</p>
<p>Seguimiento y monitoreo de las peticiones registradas en el módulo de atención al ciudadano de la herramienta tecnológica SIM, verificación de la calidad del servicio prestado en los puntos de atención de la Regional y el mantenimiento de la articulación permanente con las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, en aras de garantizar un servicio de calidad al ciudadano.</p>	<p>Monitorear y seguir la operación y gestión del proceso “Relación con el Ciudadano” de la Regional en sus diferentes puntos de atención.</p> <p>Coordinar y dar directrices al personal de servicios y atención de los centros zonales y la Regional, en lo referente al componente funcional de la labor.</p> <p>Visitar periódicamente los puntos de atención de la Regional y Centros Zonales para hacer seguimiento, acompañamiento y asistencia técnica en el tema de servicio al ciudadano.</p> <p>Informes al Director Regional que aborden los ejes de análisis definidos por la Dirección de Servicios y Atención del ICBF, con el fin de retroalimentarlo sobre la operación y gestión del servicio prestado para que se generen acciones de mejora, o se escalen al nivel que corresponda.</p> <p>Evaluación de gestión, informes estadísticos, análisis cuantitativo y cualitativo del comportamiento de la operación, sus tendencias y proyecciones, con base en las peticiones registradas en el módulo de atención al ciudadano de la herramienta tecnológica SIM.</p> <p>Análisis y propuesta de mejoras en la prestación del servicio del personal.</p> <p>Semanalmente, generar, revisar y analizar el reporte del SIM correspondiente a las peticiones que requieren trámite, en todos los estados, excepto anuladas.</p>	<p>Atención al detalle, orientación a resultado, trabajo en equipo, adaptación al cambio, Liderazgo, capacidad de gerencia, orientación al servicio, capacidad de análisis situacional e innovación, comunicación asertiva, planificación, organización y métodos, manejo de grupos, objetividad, transparencia, equidad., capacidad de negociación, autoaprendizaje, manejo del tiempo, empoderamiento. Aplicación de protocolos de servicio, análisis de información estadística y cuantitativa, habilidad en proyección de informes, capacidad de análisis de textos y contenidos, habilidad de síntesis, redacción y ortografía, conocimiento básico de ley de infancia y adolescencia; conocimiento básico de normativa referente al servicio al ciudadano, orientación a público. Conocimiento detallado y total de trámites y servicios de la Entidad, conocimiento de la estructura funcional y de competencias de la Entidad a nivel central y territorial, así como del sistema</p>



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF

G1.RC

22/12/2023

Versión 8

Página 99 de 99

EJE PRINCIPAL DE LA GESTIÓN	ACTIVIDADES	CARACTERÍSTICAS PARA LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO
	<p>Oportunidad y calidad de las respuestas de las peticiones de los puntos de atención de la Regional, verificada de acuerdo con el tipo de petición y los términos de ley.</p> <p>Requerir a los líderes del proceso de relación con el ciudadano, en los niveles regional y zonal, en cuanto a oportunidad y calidad de la respuesta a los ciudadanos y verificar el cierre de las peticiones hasta donde la competencia del proceso "Relación con el Ciudadano" lo requiere.</p> <p>Articulación permanente con las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, en aras de garantizar un servicio de calidad al ciudadano.</p> <p>Asistencia y participación en las capacitaciones que programe la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.</p> <p>Actualización permanente en la normatividad relacionada con el objeto misional de la Entidad.</p> <p>Las directrices y políticas del sistema integrado de gestión de calidad se cumplen.</p> <p>De conformidad con los horarios establecidos por la entidad, en el marco de la Ley, velar por que se brinde el servicio de atención al público.</p>	<p>nacional de Bienestar Familiar, uso y manejo de sistemas de información de la entidad, uso de mecanismos de georreferenciación, conocimiento de tipificación de peticiones, conocimiento del sistema integrado de gestión de calidad, uso y manejo de sistema de información de la entidad, análisis de información estadística y cuantitativa, aplicación de normativa referente al servicio al ciudadano, sentido de pertenencia a la entidad, orientación a lo público.</p>