



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 1 de
162

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

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 2 de 162

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. DEFINICIONES	5
4. DESARROLLO	9
4.1. GENERALIDADES PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL ICBF	9
4.1.1 ASPECTOS RELEVANTES DE LA LEY 1755 DE 2015	9
4.1.2 ASPECTOS GENERALES DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN	10
4.2. PARÁMETROS GENERALES DEL PROCESO DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO	21
4.3. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y DOCUMENTOS VINCULANTES AL PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	24
4.3.1 Botón Centro de ayuda y aprendizaje	24
4.3.2 Preguntas Frecuentes	24
4.3.3 Portafolio de Servicios	24
4.3.4 Sistema Electrónico de Asignación de Citas -SEAC	24
4.3.5 Sistema de Información Misional -SIM	25
4.3.6 Bienestar APP	25
4.4. ASPECTOS DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN	26
4.4.1 PARÁMETROS DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN	26
4.5. CANALES DE ATENCIÓN	27
4.5.1 Canal Presencial	27
4.5.2 Canal Escrito	33
4.5.3 Canal Telefónico	34
4.5.4 Canal Virtual	36
4.6. LÍDERES Y ENLANCES RESPONSABLES DEL SERVICIO Y ATENCIÓN	39
4.6.1 ACTIVIDADES Y CARACTERÍSTICAS PARA LA ADECUADA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	39

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 3 de 162

4.7.	APOYO DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN PARA LAS REGIONALES, CENTROS ZONALES Y DEPENDENCIAS DE LA SEDE DE LA DIRECCIÓN GENERAL _____	41
4.8.	REGISTRO DE PETICIONES EN LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA _____	41
4.8.1	Responsable de la herramienta tecnológica _____	41
4.8.2	Registro de peticiones _____	42
4.9	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES _____	62
4.9.1	DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN _____	63
4.9.2	DERECHO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE _____	64
4.9.2.1	RECOMENDACIONES PARA EL TIPO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE. _____	67
4.9.3	DERECHO DE PETICIÓN ATENCIÓN POR CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN _____	67
4.9.4	DERECHO DE PETICIÓN QUEJA _____	68
4.9.5	DERECHO DE PETICIÓN RECLAMO _____	77
4.9.6	DERECHO DE PETICIÓN SUGERENCIA _____	78
4.9.7	TIPO DE PETICIÓN TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL _____	79
4.9.8	TIPO DE PETICIÓN SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS _____	81
4.9.9	TIPO DE PETICIÓN INOBSERVANCIA DE DERECHOS _____	82
4.9.10	TIPO DE PETICIÓN TRÁMITE DE ADOPCIÓN _____	84
4.9.12	TIPO DE PETICIÓN PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS. _____	85
4.9.13	TIPO DE PETICIÓN TRÁMITE BÚSQUEDA DE ORÍGENES _____	87
4.9.14	TIPO DE PETICIÓN PROCESO CONFLICTO CON LA LEY _____	88
4.9.15	TIPO DE PETICIÓN SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS – OTRAS AUTORIDADES (SRD_OA) _____	89
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. _____	90
4.10	ASPECTOS RELEVANTES PARA EL REGISTRO DE PETICIONES RELACIONADAS CON EL RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS. _____	92
4.10.1	Otros afectados y creación de peticiones hijas. _____	92
4.11	DENUNCIAS ANTICORRUPCIÓN _____	93
4.12	TIPOS DE PETICIÓN EXCLUSIVOS DEL CENTRO DE CONTACTO _____	95
4.12.1	Orientación en Derecho de Familia _____	95
4.12.2	Atención en Crisis _____	96
4.12.3	Atención Niños, Niñas o Adolescentes Centro de Contacto _____	96

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 4 de 162

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. _____	97
4.14	SEGUIMIENTO Y CONTROL _____	97
4.14.1	Seguimiento al Proceso “Relación con el Ciudadano” _____	97
4.15	EVALUACIÓN DEL PROCESO “RELACIÓN CON EL CIUDADANO” _____	98
5.	ANEXOS _____	99
6.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA _____	99
7.	CONTROL DE CAMBIOS _____	99

PÚBLICA

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 5 de 162

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

Orientación en Derecho de Familia: Es la orientación que se presta por los diferentes canales de atención atendidos por el Centro de Contacto del ICBF, el cual se enfoca en orientar e informar a las personas en la resolución de inquietudes que pueden estar relacionadas con la protección o prevención de sus derechos en el ámbito del Derecho de Familia, conforme a las normas y principios establecidos en la legislación colombiana. Este servicio abarca temas como el matrimonio, divorcio, separación de bienes, custodia de

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 6 de 162

hijos, patria potestad, régimen de visitas, obligaciones alimentarias, sucesiones, y cualquier otro aspecto jurídico en torno a la Familia. Así mismo se debe tener en cuenta que por medio de este tipo de petición no se genera respuesta a solicitudes de conceptos, ni posturas Institucionales del ICBF.

Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios: Es un servicio de acompañamiento psicosocial que brinda el ICBF a las familias que experimentan dificultades de convivencia asociadas con transiciones vitales de la unidad familiar o de alguno de sus integrantes, o producidas por eventos inesperados 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.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 7 de 162

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.

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

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 8 de 162

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.
- 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

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 9 de 162

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 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 fondo¹.
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 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

¹ 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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 10 de 162

perjuicio invocado. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.²

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 remitido al peticionario.³

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.⁴

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.⁵ Ante este tipo de peticiones, es importante tener en cuenta la G4.RC Guía para el trámite de peticiones irrespetuosas, incompletas y publicaciones web.

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

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.

² Artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

³ Artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

⁴ 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

⁵ Artículo 19 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 GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 11 de 162

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, a manera de ejemplo se cita el 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.

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 12 de 162

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 -G4.RC- Guía para el Trámite de Peticiones Irrespetuosas Incompletas y Publicaciones Web

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	30/12/2024
		Versión 9	Página 13 de 162

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.⁶

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

⁶ Corte Constitucional Sentencia C- 951 de 2014 – Magistrada Ponente Martha Victoria Sáchica Méndez

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 14 de 162

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 reservados⁷, 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.⁸

⁷ Artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015

⁸ La información se puede consultar en el vínculo: <https://www.icbf.gov.co/gestion-transparencia/transparencia/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica>.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 15 de 162

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.*

	<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	30/12/2024
		Versión 9	Página 16 de 162

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 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.

4.1.2.9.1 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.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 17 de 162

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 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.

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 18 de 162

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.

4.1.2.9.2 *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.

4.1.2.10 *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 Oficinas o Direcciones 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 cargo⁹, con copia al jefe de la dependencia, anexando la petición e

⁹ 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	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 19 de 162

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.
- 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.

4.1.2.9.1.1 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.*

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 20 de 162

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.
- 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

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 21 de 162

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”.

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

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

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

	<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	30/12/2024
		Versión 9	Página 22 de 162

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, mujeres embarazadas, persona con discapacidad, con bebé en brazos y veteranos de la Fuerza Pública¹⁰.
- c. No podrá exigirse como requisito de atención inicial, ni ser condicionante para la prestación del servicio,¹¹ 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.

¹⁰ 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”.

¹¹ Concepto No. 03 de 16 de enero de 2015 - Oficina Asesora Jurídica ICBF

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 23 de 162

- 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 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.¹²

¹² Resolución 1264 de marzo 2 de 2017 (por la cual se aprueba el Modelo de Enfoque Diferencial de Derechos)

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 24 de 162

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:

4.3.1 Botón Centro de ayuda y aprendizaje

El botón de centro de ayuda y aprendizaje Dirección de Servicios y Atención, 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

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 25 de 162

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 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.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 26 de 162

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

- 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.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 27 de 162

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 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 quién 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 IT1.P7.RC INSTRUCTIVO PARA LA CONSTRUCCION 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).

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 28 de 162

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 continua¹³. Por ser un servicio público, no podrá suspenderse y no podrán decretarse vacaciones 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 servicio¹⁴ 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.

¹³ Numeral 2 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)

¹⁴ Concepto No. 28 de 2015 Oficina Asesora Jurídica

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 29 de 162

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 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.¹⁵

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

¹⁵ 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	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 30 de 162

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.
- 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.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 31 de 162

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 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 los 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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 32 de 162

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 autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.¹⁶

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.¹⁷

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.

¹⁶ Artículo 2.2.3.12.9 del decreto 1166 de 2016

¹⁷ Motivo "Interpretación de peticiones en lenguas nativas".

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 33 de 162

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.¹⁸

4.5.2.1 Parámetros para la Atención del Canal Escrito

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

¹⁸ 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 GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 34 de 162

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 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:

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 35 de 162

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 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.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 36 de 162

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

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.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 37 de 162

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.

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 anticorruptcion@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.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 38 de 162

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 icbfcolumbiaoficial; 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.

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 P 66.SA Procedimiento para la Gestión de Comunicaciones Oficiales del ICBF, 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.*

Las solicitudes remitidas por el Centro de Contacto a las Oficinas de Correspondencia para registro en la herramienta ORFEO, en caso de observar la no competencia para su registro, se deberá seguir lo establecido en la política de operación 3.35 del P66.SA Procedimiento

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 39 de 162

para la Gestión de Comunicaciones Oficiales del ICBF, y no devolver al correo electrónico de respuestas de PQRS.¹⁹

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.

Para mayor detalle de este canal, se deberá hacer uso del PT6.RC PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL.

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:

- Recibir, clasificar y registrar las peticiones, de conformidad con las directrices impartidas en este documento.

¹⁹ Las comunicaciones oficiales que por competencia deban ser enviadas a otra dependencia de la Sede de la Dirección General, Regional o Centro Zonal, deben conservar un único número de radicado, es decir, no se debe radicar por segunda o más veces. El documento físico debe ser remitido a la sede y dependencia correspondiente a través del operador postal contratado por la Entidad; y así mismo, debe ser asignado por el sistema de correspondencia para que sea atendido el trámite.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 40 de 162

- 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 con el fin de mantener actualizado el directorio de Centros Zonales, Puntos de Atención y

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 41 de 162

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.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 42 de 162

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

²¹

https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/m1.rc_manual_operativo_sim_modulo_de_atencion_al_ciudadano_v2.pdf

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 43 de 162

dependiendo de la necesidad la aplicación basada en búsqueda de peticiones, así como la opción “Consultar Registros de Peticiones”.

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.*

4.8.2.2.1 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 realizaran la asignación al competente bajo la normatividad aplicable para cada caso.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 44 de 162

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:

- 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 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

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 45 de 162

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>.

Adicional, las solicitudes correspondientes a pagos de Sentencias Judiciales, Laudos Arbitrales y Conciliaciones, deberán ser remitidas a *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 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

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, para la aplicación del *P6.El Procedimiento Respuesta a Requerimientos de la CGR.*

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 para el registro en el Sistema ORFEO.

	<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	30/12/2024
		Versión 9	Página 46 de 162

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.
- 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. .

4.8.2.2.5 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:

²²

Circular 003 del 08 de septiembre de 2023

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 47 de 162

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 Jurídica Asesora	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023
ORGANISMOS Y TRIBUNALES INTERNACIONALES.	Oficina Jurídica Asesora	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023
<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
PROCURADURÍAS DELEGADAS, REGIONALES O PROVINCIALES	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 	Oficina Jurídica Asesora	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 48 de 162

ENTIDAD	DEPENDENCIA A QUIEN DEBE SER REMITIDA	SE DEBE REGISTRAR EN EL SIM O SE DEBE INCLUIR COMO RUTA ESPECIAL	TÉRMINO
JUVENTUD Y LA VEJEZ. <ul style="list-style-type: none"> DEFENSORÍA DELEGADA PARA GRUPOS ÉTNICOS. 			
<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
DESPACHO DEL VICEFISCAL	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 Jurídica Asesora	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023
FISCALÍAS SECCIONALES LOCALES O	<p>OAJ en la Sede de la Dirección General cuando no se haga referencia a un proceso administrativo de restablecimiento de derechos del ICBF.</p> <p>Grupos Jurídicos o quien haga sus veces en las Direcciones Regionales.</p>	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 Jurídica Asesora	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023
CORTE CONSTITUCIONAL	Oficina Jurídica Asesora	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023
CONSEJO DE ESTADO	Oficina Jurídica Asesora	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Oficina Jurídica Asesora	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 003 de 2023

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 49 de 162

ENTIDAD	DEPENDENCIA A QUIEN DEBE SER REMITIDA	SE DEBE REGISTRAR EN EL SIM O SE DEBE INCLUIR COMO RUTA ESPECIAL	TÉRMINO
MINISTROS, DIRECTORES 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; 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	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.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 50 de 162

ENTIDAD	DEPENDENCIA A QUIEN DEBE SER REMITIDA	SE DEBE REGISTRAR EN EL SIM O SE DEBE INCLUIR COMO RUTA ESPECIAL	TÉRMINO
	restablecimiento de derechos del ICBF. Grupos Jurídicos o quien haga sus veces en las Direcciones Regionales.		
<ul style="list-style-type: none"> • Contraloría General de la República. • Vicecontraloría, • Contralorías Delegadas • Gerencias Departamentales. • los Responsables de temas objeto de Auditoria. • Líderes de Equipos Auditores 	Oficina de Control Interno.	ESPECIAL	Procedimiento establecido en la Circular 004 de 2014

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

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 51 de 162

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 *P66.SA Procedimiento para la Gestión de Comunicaciones Oficiales* del ICBF.

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.

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 del Anexo 2.

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

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 52 de 162

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.

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.

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 remitario 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.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 53 de 162

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.

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

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 GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 54 de 162

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 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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 55 de 162

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 2 meses el expuesto 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 y el niño, niña o adolescente regrese pasado el término establecido en el Lineamiento Técnico Administrativo de Ruta de Actuaciones actual, es decir pasados 2 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.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 56 de 162

- 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.

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:

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 57 de 162

- 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.
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 asignado en la Dirección de Servicios y Atención la

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 58 de 162

encargada de validar la procedencia de la anulación y articular lo correspondiente a dicha gestión.

El término para anular las peticiones será máximo de 30 días corrientes a partir del registro de la petición en el SIM, en caso de superar este término, se deberá solicitar aprobación a la cogestora asignada para cada regional, siempre y cuando se cumplan los parámetros establecidos para la anulación.

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 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

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 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	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 59 de 162

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

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 60 de 162

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.

Adicionalmente, se debe registrar en el siguiente caso:

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 61 de 162

- 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, 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

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 62 de 162

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.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 63 de 162

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 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:

La 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 Sistema Nacional de Bienestar Familiar, también se incluye las peticiones que no requieren trámite y que su respuesta de fondo es inmediata; en el registro del SIM, para lo cual 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, el trámite deberá realizarse a través del sistema ORFEO, para que se asigne en esta herramienta el profesional que deba conocer la solicitud.

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.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 64 de 162

Las solicitudes u ordenes radicadas ante el ICBF, por jueces y autoridades administrativas, dirigidas a colaboradores, cuando corresponda a las peticiones que están vinculadas con la función de intervención en procesos judiciales o administrativos de cualquier orden, el trámite deberá realizarse a través del sistema ORFEO, para que se asigne en esta herramienta el profesional que deba conocer la solicitud. En el SIM se registrará una petición de 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 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.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 65 de 162

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

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.

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

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 Secretaria 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	30/12/2024
		Versión 9	Página 66 de 162

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.

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>

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 67 de 162

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

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.

Las solicitudes u ordenes radicadas ante el ICBF, por jueces y autoridades administrativas, que soliciten información sobre aspectos netamente administrativos, se ingresarán por este tipo de petición.

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 respuesta*³⁴.

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	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	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

34

https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/p15.gti_procedimiento_actualizacion_revocacionsupresion_dp_v1_0.pdf

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 68 de 162

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	TÉRMINOS	RESPONSABLES Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
	<p>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, 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>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>Ampliación de Información, según corresponda.</p> <p>Cierre proceso Relación con el Ciudadano: se considerarán 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 1952 de 2019, la Ley 1010 de 2006 modificada por la Ley 2209 de 2022 y demás normas concordantes.

4.9.4.1 RUTA PARA EL DIRECCIONAMIENTO DEL TIPO DE PETICIÓN QUEJAS

4.9.4.1.1 *Peticiones que no son competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario- OCID*

4.9.4.1.1.1 *Quejas por conductas personales*

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 69 de 162

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;
- 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.). Será competencia de la OCID sí se trata de incumplimiento reiterado e injustificado, y además, 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: la respuesta será inmediata, de fondo y se registrará una petición de tipo Información y Orientación (**IO**), motivo **Inconformidad Personal contra Colaborador**. En caso de conocerse la entidad competente, se informará al ciudadano lo correspondiente.

Canal escrito, correo electrónico o portal: se tomará una petición de tipo Información y Orientación (**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,

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".

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 70 de 162

infancia y adolescencia, el fortalecimiento de los jóvenes y las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos, llegando con sus programas, estrategias y servicios de atención con 33 sedes regionales y 217 centros zonales en todo el país.

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 constituye falta disciplinaria a la luz de lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1952 de 2019.

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

4.9.4.1.1.2 Quejas contra funcionarios que no son del ICBF

Frente a solicitudes que se refieran a hechos que involucren personas que no tienen vínculo laboral con el ICBF (personal de las entidades administradoras de servicios, operadores, comisarios de familia, etc), se indicara al peticionario que debe dirigirse directamente con la entidad a la que pertenece y/o ante aquellas instituciones que ejercen control, vigilancia e inspección; y solo en el caso en que el ciudadano insista, se deberá registrar una petición de tipo Información y Orientación con Trámite (**IOT**) con el motivo 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.

4.9.4.1.1.3 Reclamos contra operadores del Servicio Público de Bienestar Familiar

Los reclamos por presuntas irregularidades o el incumplimiento de obligaciones 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.

4.9.4.1.1.4 Quejas por acoso laboral (Ley 1010 de 2006)

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 71 de 162

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.

De conformidad con lo previsto en el artículo 2 de la ley 1010 de 2006, 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 desempeñe 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 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.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 72 de 162

Frente a estas quejas por presuntos actos de acoso laboral se aclara que: Estas cuentan con una ruta de atención diferente, por lo tanto, no se registran en la herramienta tecnológica SIM como una petición con trámite.

No obstante, al peticionario quejoso se le deberá indicar que estas peticiones deben ser interpuestas directamente, ante el Comité de Convivencia Laboral de la Sede de la Dirección General o de la correspondiente Regional. Lo anterior, porque el Comité de Convivencia Laboral o la instancia creada para tal fin, ostenta la competencia para pronunciarse.

Por otra parte, que, la acción disciplinaria radica de manera exclusiva en la Procuraduría General de la Nación, acorde con las competencias internas definidas en el Decreto Ley 262 de 2000 y solo procede para los casos en los cuales no se haya logrado acuerdo conciliatorio entre las partes ante el comité, o no se atiendan las recomendaciones formuladas o la conducta de acoso laboral persista.

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

4.9.4.1.1.5 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
- 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 en las adopciones de medidas de restablecimiento de derechos tomadas por los Defensores de Familia, se deberá registrar una petición de tipo Información y Orientación (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,

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 73 de 162

establece 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 o un trámite de Atención Extraprocesal, por cuanto no es segunda instancia y en algunos casos, corresponde a los Jueces de Familia hacerlo, 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 lugar.

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

Estas no deben ser remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, pues 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.

4.9.4.1.1.6 Quejas contra directivos

Las quejas contra directivos que contemplan la ocurrencia de una falta disciplinaria será competencia de la Oficina de Control Interno Disciplinario, salvo a la competencia de la Dirección General y Secretaría General en virtud del artículo 101 de la Ley 2094 de 2021³⁸.

4.9.4.1.1.7 Quejas por maltrato al ciudadano

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

³⁸ **ARTÍCULO 68. Preservación del orden interno.** Cuando se trate de hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, el jefe inmediato adoptará las medidas correctivas pertinentes sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno. Dichas medidas no generaran antecedente disciplinario.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 74 de 162

Las quejas en las que los ciudadanos manifiestan algún tipo de agresión física o verbal por parte de funcionarios deberán registrarse en SIM para trámite por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario, para el caso de contratistas al supervisor del contrato respectivo; salvo que se trate de situaciones previstas en el artículo 68 de la Ley 1952 de 2019.

Adicional al trámite adelantado en el ICBF, se informará al ciudadano que, ante la ocurrencia de un posible delito, puede acudir ante las autoridades competentes y presentar la denuncia.

4.9.4.1.2 Quejas que son competencia de la OCID.

- 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.
- Se presentaron actos 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.
- Acciones relacionadas con el incumplimiento de deberes contenidos en la Constitución, los tratados de derechos humanos y derecho internacional humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos, de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
- Quejas referidas a conductas que implique abuso indebido del cargo o función.
- Quejas relacionadas con la utilización indebida de bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función, las facultades que le sean atribuidas, o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función.
- El trato irrespetuoso o parcial con las personas con que se tenga relación por razón del servicio.
- La omisión, la negativa o retardo en el trámite de asuntos a los que esté obligado el servidor público.
- Ausencias al cumplimiento de la función, cargo o servicio sin justificación.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 75 de 162

- El daño o pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado al servidor público por razón de sus funciones.
- El Nombramiento o elección, para el desempeño de un cargo público, a personas que no reúnan los requisitos constitucionales, legales o reglamentarios, o darles posesión a sabiendas de tal situación.
- Dar lugar al acceso o exhibir expedientes, documentos o archivos a personas no autorizadas.
- Proferir expresiones injuriosas o calumniosas contra cualquier servidor público o contra personas con las que tenga relación por razón del servicio.
- Las conductas descritas como faltas disciplinarias gravísimas relacionadas con infracción a los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, con la libertad y otros derechos, con la contratación pública, el servicio o la función pública, relacionadas con el régimen de incompatibilidades e inhabilidades, hacienda pública, la acción de repetición, salud pública, intervención en política, relacionadas con el servicio, la función y el trámite de asuntos oficiales, la moralidad pública, en los art. 52 al 62 y aquellas que coincidan con descripciones típicas de la ley penal y del Código General Disciplinario.

Adicional, cuando la servidora o servidor público, contratista de prestación de servicios, pasante o judicante, practicante, reporten conductas de **violencia contra las mujeres y basadas en género y/o discriminación** por razón de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad, y demás razones de discriminación **en el ámbito laboral, contractual o pedagógico**, se deberá dar cumplimiento a lo señalado en el *PT2.DE Protocolo para la prevención, atención y protección frente a todas las formas de violencia contra las mujeres y basadas en género, así como de los actos de discriminación por razón de pertenencia étnica, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo, orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación en el ámbito laboral, pedagógico y contractual en el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar- ICBF*. Esto es presentar su queja de manera escrita, ante la Oficina de Control Interno de Disciplinario o al correo electrónico Solicitudesconinterd@icbf.gov.co.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 76 de 162

4.9.4.1.3 Recomendaciones

La Oficina de Control Interno Disciplinario evaluará los asuntos y cuando se trate de hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, se direccionará el asunto al jefe inmediato quien adoptará las medidas correctivas pertinentes sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno. Dichas medidas no generaran antecedente disciplinario, en virtud de lo dispuesto por el artículo 68 del Código General Disciplinario.

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”.

TIPO DE PETICIÓN	DIRECCIONAMIENTO	TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA	RESPONSABLE Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
Derecho de Petición - Queja	<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</p>	Respuesta al ciudadano: dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en el ICBF.	<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</p>

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 77 de 162

TIPO DE PETICIÓN	DIRECCIONAMIENTO	TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA	RESPONSABLE Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
	<p>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>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>

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 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.

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

Qualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 78 de 162

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>El profesional competente, a quien se le haya remitido 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 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>

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	El responsable de Servicios y Atención orientará al peticionario durante la atención, indicando el	Respuesta al ciudadano: dentro de los 15	Competente para dar respuesta de fondo al ciudadano: dependencia,

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

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

	<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	30/12/2024
		Versión 9	Página 79 de 162

<p>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>días hábiles siguientes a su recepción en el ICBF.</p>	<p>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 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

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

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 80 de 162

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">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.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 citaciónEn 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 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>Las peticiones de Trámite de Restablecimiento Internacional deberán</p>	<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>Escenario1 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 10 días siguientes 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-092adjuntando 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 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>

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 81 de 162

TIPO DE TRÁMITE	DESCRIPCIÓN	TÉRMINO	RESPONSABLES Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
	<p>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 extraprocésal 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>		

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 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,

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 82 de 162

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.</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 INOBSERVANCIA DE DERECHOS

El artículo 99 de la Ley 1098 de 2006, modificado por el parágrafo 2 del artículo 3° de la Ley 1878 de 2018, indica: *Artículo 3° (...) Parágrafo 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 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

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

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

	<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	30/12/2024
		Versión 9	Página 83 de 162

extranjerías, 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>

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.

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	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 84 de 162

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.

4.9.10 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

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

	<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	30/12/2024
		Versión 9	Página 85 de 162

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 PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS.

Presencia es un servicio que fomenta el empoderamiento de las familias para que puedan gestionar sus propios recursos y capacidades relacionales, promoviendo así un entorno familiar armonioso y resiliente. Al ofrecer asesoría en aspectos relacionados con conflictos familiares, adaptación a transiciones en el curso de vida y competencias parentales, , el servicio busca

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 86 de 162

desarrollar competencias y habilidades de cuidado mutuo que fortalezcan los vínculos familiares y comunitarios, en tanto se reconocen en igualdad de derecho, para mejorar la capacidad de protección, solidaridad y socialización.

Con el objetivo de explicar el modelo que sustenta la intervención⁴¹ 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 brinde el ciudadano se identifique que la solicitud de atención obedece a situaciones asociadas a conflictos familiares, adaptación a transiciones en el curso de vida o competencias parentales y cuando no se evidencie en principio, amenaza o vulneración de derechos contra una niña, un niño o adolescente.

De la misma manera, en los casos en que las autoridades administrativas determinen la necesidad de que una familia sea vinculada al servicio por alguno de los siguientes motivos: conflictos familiares, adaptación a transiciones en el curso de vida o competencias parentales; se deberá crear una petición de Tipo **PRESENCIA**, la cual será direccionada a los profesionales psicosociales que brindan el servicio en el centro zonal.

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	TÉRMINOS	RESPONSABLES Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VÍNCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS.	<p>El profesional de Servicios y Atención se encargará de brindar la atención verbal inicial al ciudadano, clasificando y registrando la petición tipo Presencia en la herramienta tecnológica SIM.</p> <p>Se debe crear una sola petición por grupo familiar independientemente del número de menores de edad que</p>	Para agendamiento de cita: inmediato, el mismo día en que se reciba la solicitud de agendamiento de forma presencial por	<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>

⁴¹El 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)

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 87 de 162

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	TÉRMINOS	RESPONSABLES Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
	<p>hagan parte de este. En los casos de familias que no tengan integrantes menores de edad, la petición deberá crearse a nombre del peticionario mayor de edad.</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>Cuando las autoridades administrativas soliciten la vinculación de una familia al servicio, se creará la petición de Tipo PRESENCIA, se agendará la cita a través del aplicativo SEAC, 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>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>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>Cierre proceso Relación con el Ciudadano: se da cierre de la gestión de una petición PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS., para el proceso Relación con el Ciudadano cuando se hace entrega de la boleta de citación.</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 y de Familias y Comunidades.</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.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 88 de 162

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>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>	<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>

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

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

Qualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 89 de 162

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

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.⁴²

TIPO DE PETICIÓN	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLES Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN SIM
Solicitud de restablecimiento	El responsable de Servicios y Atención orientará al peticionario durante la atención	Competente para la atención: Defensor de Familia o Coordinador Centro Zonal.

⁴² 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	30/12/2024
		Versión 9	Página 90 de 162

de derechos – otras autoridades (SRD_OA)	<p>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>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 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.

4.9.16.1 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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 91 de 162

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.⁴³

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”.

4.9.16.2 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.

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

4.9.16.3 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.

⁴³ Sentencia- C-951 de 2014: <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2014/C-951-14.htm>

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 92 de 162

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.

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

4.10.1.2 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

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

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

	<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	30/12/2024
		Versión 9	Página 93 de 162

cuenta 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.

Trámite de Atención Extraprocésal: La creación de las peticiones hijas estará a cargo del Defensor de Familia o Equipo Interdisciplinario, teniendo en cuenta que hasta el día de la primera cita se podrá determinar el trámite a seguir.

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 94 de 162

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 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

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 95 de 162

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 G2.RC Guía para el Trámite de Denuncias de la Línea Anticorrupción en el Nivel Nacional, Regional y Zonal., 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:

4.12.1 Orientación en Derecho de Familia

Es la orientación que se presta por los diferentes canales de atención atendidos por el Centro de Contacto del ICBF, el cual se enfoca en orientar e informar a las personas en la resolución de inquietudes que pueden estar relacionadas con la protección o prevención de sus derechos en el ámbito del Derecho de Familia, conforme a las normas y principios establecidos en la legislación colombiana. Este servicio abarca temas como el matrimonio, divorcio, separación de bienes, custodia de hijos, patria potestad, régimen de visitas, obligaciones alimentarias, sucesiones, y cualquier otro aspecto jurídico en torno a la Familia. Así mismo se debe tener en cuenta que por medio de este tipo de petición no se generan respuesta a solicitudes de conceptos, ni posturas Institucionales del ICBF.

No procede la Asesoría de Derecho de Familia:

- Cuando se requiera la respuesta del Defensor de Familia directamente, concepto o postura Institucional de alguna dependencia del ICBF en específico.
- Cuando la petición inicial no sea una asesoría en derecho de familia, sino de otra rama del Derecho como laboral, penal, comercial etc.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 96 de 162

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 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.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 97 de 162

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 Beneficiario⁴⁴, 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.

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”

⁴⁴ Los tipos de petición que crean Beneficiarios son: Solicitud de Restablecimiento de Derechos, , 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.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 98 de 162

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”, “”, “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, 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 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”.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 99 de 162

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
- Anexo 2. Matriz de Descripción Motivos SIM

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 57 de 1985, Artículo 15.
- 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
- Decreto 1081 de 2015, Libro 2.
- Decreto 1166 de 2016.
- Resolución No.10111 de 2018 y sus modificatorias
- Resolución No. 13587 de 2017 y sus modificatorias
- Resolución No. 13588 de 2017 y sus modificatorias
- Decreto 124 de 2016

7. CONTROL DE CAMBIOS

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 100 de 162

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
22/12/2023	G1.RC Versión 8	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica el nombre del tipo de petición Asesoría en Derecho de Familia a Orientación en Derecho de Familia. Se actualiza la información del tipo de petición Orientación en Derecho de Familia. Se modifica el nombre de asistencia y Asesoría a la Familia por PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS. Se actualiza la información relacionada en lo relacionado con el tipo de petición Queja. Se elimina la información relacionada con diligencias administrativas. Se ingresa el Anexo 2 que contiene la definición de los motivos de los tipos de petición. Se elimina el tipo de petición Reporte de Amenaza y Vulneración de Derechos. Se elimina la definición de Constatación de Denuncia.
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" 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
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.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 101 de 162

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
		<ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Ingreso de Trámites por ventanillas en el numeral 4.5.4</p>
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 • • 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, concierne 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>
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. <p>En la descripción del tipo de petición, Proceso Conflicto con la Ley, se elimina la palabra ciudadanos.</p>
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.
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.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 102 de 162

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
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.
06/05/2016	G2.MPA5.P2 Versión 1	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. 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.

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
	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.	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
	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.	

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 103 de 162

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>

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 104 de 162

EJE PRINCIPAL DE LA GESTIÓN	ACTIVIDADES	CARACTERÍSTICAS PARA LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO
	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.	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.
	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.	
	Articulación permanente con las entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, en aras de garantizar un servicio de calidad al ciudadano.	
	Asistencia y participación en las capacitaciones que programe la Dirección de Servicios y Atención del ICBF.	
	Actualización permanente en la normatividad relacionada con el objeto misional de la Entidad.	
	Las directrices y políticas del sistema integrado de gestión de calidad se cumplen.	
	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.	

ANEXO 2

Matriz de Descripción Motivos SIM

TIPO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE.

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Actas Complementarias	Hace referencia al documento adicional que se debe diligenciar en el momento en que se tramita el registro civil de nacimiento de un niño o niña no reconocido, y en el cual se deja plasmada la manifestación acerca de quién es el presunto padre del menor de edad. En el acta se relaciona el número de folio asignado al registro civil de nacimiento. Debe tenerse en cuenta que posterior al registro y a la elaboración del acta complementaria, el presunto padre puede hacer el reconocimiento: a) Mediante escritura pública ante notario, b) Por testamento y c) Por manifestación expresa ante juez o ante Defensor de Familia, Comisario de Familia o Inspector de Policía. Si pasados (30) treinta días a partir de la inscripción no comparece el presunto padre y en el caso de que éste no acepte la imputación de la paternidad, el Notario deberá informar lo acontecido al Defensor de Familia a quien enviará el ejemplar de copia de la hoja adicional del folio de registro, dejando en la original constancia de la remisión. Memorando 20202000000083133. Para el Centro de Contacto Aplica por Canal Interno.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 105 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Adopciones	Este motivo se debe utilizar cuando el ciudadano solicite conocer del estado del proceso o con las listas de espera o solicite información detallada que tenga que ver con el proceso de adopción.
Agendamiento charla legal informativa de adopciones	Este motivo solamente es utilizado a través de la herramienta ADA, cuando se pretende iniciar un proceso de adopción, de acuerdo con el modelo de atención establecido por cada Regional agendando una cita a través de la herramienta tecnológica SEAC. El Centro de Contacto no utiliza este motivo teniendo en cuenta que no puede agendar citas en el SEAC.
Bienes Mostrencos y de Vocación Hereditaria	Esta solicitud se refiere a la información relacionada con la existencia de bienes vacantes (bienes inmuebles), bienes mostrencos (bienes muebles), o de vocaciones hereditarias (bienes sin heredero aparente), a fin de iniciar los trámites respectivos (administrativo y judicial) tendientes a obtener la adjudicación de los mismos al ICBF. Las solicitudes que ingresan por escrito a través de las Oficinas de Correspondencia de la Dirección General o de la Dirección Regional, según la ubicación del bien o el lugar de tramitación del respectivo juicio, y son remitidos directamente a la Oficina Asesora Jurídica o al Grupo Jurídico de la respectiva Regional, por lo tanto, las denuncias sobre estos bienes no ingresan por SIM, se tramita por interno. Sin embargo, por el Sistema de Información Misional ingresan los Derechos de Petición de información o solicitud de copias relacionados con los trámites de Bienes Vacantes, Mostrencos y de Vocación Hereditaria que se encuentran en curso ante la Oficina Asesora Jurídica o el Grupo Jurídico de la Regional. Adicionalmente se registra en SIM las consultas relacionadas con términos y manejo que el ICBF realiza sobre este tipo de denuncias o procesos.
Búsqueda de Niños, Niñas y Adolescentes	Corresponde aquella situación en la que un ciudadano realiza la solicitud de búsqueda de un niño, niña o adolescente ante el ICBF o cuando el ciudadano indique que fue tomado bajo protección del ICBF. En este caso se realiza una búsqueda interna con el objetivo de determinar si el niño, niña o adolescente se encuentra o ha estado alguna vez vinculado a un proceso de restablecimiento de derechos o ha recibido algún tipo de atención en un programa de la entidad. Así mismo, de no encontrarse en el SIM información referente a la ubicación del niño, niña o adolescente; el profesional de Servicios y Atención o Centro de Contacto deberá registrar una nueva petición de Información y Orientación con Trámite, motivo Búsqueda de niños, niñas y adolescentes y direccionar al grupo de asistencia técnica o de protección de la Regional ICBF que corresponda según el lugar de desaparición del niño, niña o adolescente. El término para el direccionamiento de la petición es de un (1) día hábil siguiente a la fecha del recibo de la solicitud. Tener en cuenta las directrices dadas en el Memorando "Registro y trámite de las solicitudes de búsqueda de niños, niñas y adolescentes", radicado 202020000000078863 de 05 de mayo de 2020.
Información Beneficio/ Madres- Padres Sustitutos	Por este motivo se registran las solicitudes de las Madres o Padres Sustitutos como certificaciones simples, solicitudes de información sobre beneficios (bono pensional, BEPS, subsidio pensional, y calculo actuarial) de madres, padres sustitutos, (diferentes a reclamaciones administrativas y reconocimiento de contrato realidad) se registran en SIM como se han venido registrando históricamente y se direccionan a la regional o área competente de acuerdo con las validaciones efectuadas, también podemos utilizar este motivo cuando las Madres o Padres Sustitutos refiera desistir de su rol.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 106 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Certificaciones	<p>Definición Certificación: Es cuando un colaborador o ex colaborador solicita ante el ICBF la expedición de una certificación sobre la labor que desempeñó en la entidad y el tiempo ejercido.</p> <p>La Dirección de Gestión Humana solo expide certificaciones de Servidores o Ex servidores Públicos que hayan laborado en la Sede de la Dirección General, indicando nombres completos, número de cédula, el periodo a certificar y datos de contacto. Si la solicitud es de un ex contratista o persona jurídica liquidada de la sede de la Dirección General del ICBF y realiza la solicitud por cualquiera de los canales de atención y se direcciona por SIM a la Dirección de Contratación, , indicando nombres completos, número de cédula, el periodo a certificar y datos de contacto. Las solicitudes de los colaboradores o ex colaboradores y personas jurídicas liquidadas de las Regionales, se direccionan a la Regional respectiva, indicando nombres completos, número de cédula, el periodo a certificar y datos de contacto.</p>
Contratación y Oferta Laboral	<p>Contratación: Por este motivo se registran las solicitudes de terceros (persona natural o jurídica) que solicitan información relacionada con los contratos celebrados por la entidad cuyo contrato se encuentre vigente o liquidado. Así mismo aplica cuando la solicitud se refiere a información de carácter general o particular, sobre convocatorias, procesos de selección, celebración de contratos y convenios. Se registran igualmente las solicitudes relacionadas con el Banco de Oferentes, si se refieren a información sobre asuntos del procedimiento, requisitos contractuales o aspectos técnicos. Las peticiones relacionadas con procesos sancionatorios que hagan referencia a alguna etapa o actuación propia del proceso deben remitirse directamente al área y no ingresa por SIM. Por este motivo ingresan las solicitudes relacionadas con: 1. Inconformidades o reclamos relacionados con los grados, cargos, experiencia y demás aspectos. 2. Solicitud de información en General relacionada con los Concursos de méritos. No obstante, las solicitudes por los diferentes canales en los tres niveles de atención deberán registrarse en el SIM, sin importar si es servidor público actual o un ciudadano externo. Oferta Laboral la información está contenida en el portafolio de servicios e ingresará bajo el tipo de petición Información y Orientación – IO. https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf/trabaja-con-nosotros Registro de Hojas de Vida - Kactus RL</p>
Donaciones	<p>La Donación de bienes muebles (vehículos, semovientes, dineros, divisas, joyas, valores, títulos, bonos, acciones de sociedades, etc.), es el trámite que se origina con el ofrecimiento presentado por una persona natural o jurídica que manifiesta su deseo de poner a disposición del ICBF un bien de su propiedad, sin recibir por ello contraprestación alguna; esta solicitud debe cumplir con los requisitos señalados en el portafolio de servicios del ICBF.</p> <p>La Donación de bienes inmuebles, se refiere a la solicitud elevada por una persona natural o jurídica, que desea transferir voluntaria, gratuita e irrevocablemente a favor de la Entidad, la propiedad de un bien inmueble que le pertenece. Frente a la donación de alimentos y bienes usados, léase la definición de IO-Otras Instituciones.</p>

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 107 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Impedimento agresor y/o inhabilitación de custodia VIF y/o patria potestad	<p>Se refiere a las comunicaciones remitidas por las Comisarias de Familia o Juzgados, para garantizar la efectividad de la medida de protección descrita en el literal c) del artículo 17 de la Ley 1257 de 2008, con el fin de que esta Entidad adopte las medidas necesarias de información a todos los centros zonales e impedir el otorgamiento de custodia a favor de los agresores.</p> <p>En todo caso, por este motivo es posible registrar la información correspondiente a medidas provisionales o definitivas de protección, tomadas contra el agresor por Violencia Intrafamiliar, en el marco de procesos del mismo tipo y que son puestas en conocimiento del ICBF, con el objetivo, que previo a definirse la custodia, se evalúe la existencia de tales medidas por parte de la autoridad administrativa competente.</p>
Información otorgamiento, reconocimiento y/o suspensión de Personería Jurídica	<p>Son aquellos requerimientos que, por lo general, realizan entidades como Procuradurías delegadas, Regionales o provinciales, Fiscalías seccionales o locales, consejo de Bogotá, personerías delegadas, Personerías Municipales, Veedurías, Juzgados, Defensoría del Pueblo Local o Seccional y demás, requiriendo información de un proceso de restablecimiento de derechos de un NNA que ha conocido el ICBF o las actuaciones que fueron adelantadas por la Autoridad Administrativa.</p> <p>Los trámites de otorgamiento, reconocimiento, cancelación o renovación de personería jurídica, se registran como IO y se debe remitir al ciudadano a la página https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf/personeria-juridica, para verificar los requisitos y en caso de iniciar el proceso debe dirigirse a la Dirección Regional del ICBF de acuerdo con el lugar donde la entidad tenga el domicilio o a la Sede de la Dirección General cuando quiera desarrollar el programa de Madres Gestantes y Adopciones; solo ingresarán los Derechos de Petición en los cuales se solicite información relacionada con dichos trámites en curso o que adjunten documentación mínima este completa o no.</p>
Modalidades de Restablecimiento de Derechos.	<p>Por este motivo se registran las solicitudes que realizan los ciudadanos, en cuanto a las modalidades en donde pueden ser ubicados los niños, niñas adolescentes o soliciten continuidad en la medida de restablecimiento de derechos por parte de la autoridad administrativa.</p>
Otras Instituciones	<p>La remisión a otras entidades se efectuará si el ICBF no es el competente, lo cual se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente (por lo que procede como Información y Orientación), o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito (también aplica para el canal Virtual). Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisivo al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.</p>
Parafiscales	<p>¿Qué es un aporte parafiscal? Para el caso del ICBF, la ley estableció una contribución parafiscal que deben pagar todos los empleados públicos y privados, correspondiente al 3% de su nómina mensual de salarios y de los pagos verificados por descansos remunerados de ley, convencionales y contractuales, a fin de financiar los programas y proyectos que adelanta la entidad a favor de los niños, las niñas y los adolescentes, y en general, del bienestar de las familias colombianas más necesitadas.</p> <p>2. ¿Cómo se liquidan los aportes parafiscales? El aporte se debe calcular sobre el pagado por concepto de nómina, se entiende por</p>

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

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

**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 108
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>nómina mensual de salarios, la totalidad de los pagos hechos por concepto de los diferentes elementos integrantes del salario en los términos de la ley laboral.</p> <p>“ARTÍCULO 127 Código Sustantivo de Trabajo. Elementos Integrantes del salario. Constituye salario no solo las remuneración ordinaria, fija o variable, sino todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie como contraprestación directa del servicio, sea cualquiera la forma o denominación que se adopte, como primas, sobresueldos, bonificaciones habituales valor del trabajo suplementario o de las horas extras, valor del trabajo en días de descanso obligatorio, porcentajes sobre venta y comisiones.”</p> <p>3. ¿Dónde deben realizar los aportes parafiscales? De acuerdo con el Decreto 1931 de 2006, los pagos solo se podrán efectuar vía electrónica, mediante Planilla integrada de Liquidación de Aportes- PILA, bien sea electrónica o asistida, salvo excepciones legales.</p> <p>"Artículo 3º. Condiciones de operación. El mecanismo utilizado para la autoliquidación de los aportes al Sistema de la Protección Social será la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes. Los pagos asociados a la Planilla se deberán hacer de manera unificada mediante las modalidades que se describen en el presente decreto. El mecanismo de autoliquidación y pago unificado deberá reunir las siguientes condiciones:</p> <p>3.1 La Planilla Integrada de Liquidación de Aportes será una planilla electrónica. Los aportantes podrán ingresar y confirmar el contenido de esta mediante los procedimientos descritos en el numeral 2.4.2. También podrán hacerlo a través de la liquidación asistida, en cuyo caso el aportante remitirá la información detallada de los cotizantes, por cualquier medio, al Operador de Información, quien procederá a digitalarla o digitalizarla de manera que se transforme en planilla electrónica.</p> <p>3.2 Los pagos asociados a la Planilla deberán hacerse de manera unificada a través de alguna de las siguientes modalidades:</p> <p>3.2.1 Pago electrónico.</p> <p>3.2.2 Pago Asistido. Si el aportante utiliza la liquidación asistida señalada en el numeral 3.1 anterior, el Operador de Información generará para el aportante un código o número de referencia que vincula el valor por pagar con la liquidación asistida. El Aportante deberá utilizar dicho código o número de referencia para realizar el pago, ya sea mediante consignación bancaria, orden telefónica, tarjeta débito o crédito, cajero electrónico o datafono, entre otros.</p>
Prácticas y Voluntariado	<p>Por este motivo se registran las solicitudes en las que los estudiantes manifiestan su interés de realizar Prácticas, Judicaturas, Auxiliares Ad honorem o Voluntariados, cuando ingresen por el canal escrito o virtual en los tres niveles de atención se registra la IOT y se direcciona a la Sede Nacional o Dirección Regional del ICBF de acuerdo con el lugar de residencia del solicitante.</p> <p>Cuando ingrese por el canal telefónico y presencial se registra como IO y se debe remitir al ciudadano a la página https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf/practicas-universitarias-social-y-judicantes para verificar los requisitos y en caso de iniciar el proceso debe dirigirse a la Sede Nacional o Dirección Regional del ICBF de acuerdo con el lugar de residencia del solicitante.</p>
Proceso Restablecimiento de Derechos de NNA	<p>Por este motivo se registran las solicitudes de información frente a los procesos que se encuentra adelantando una autoridad administrativa.</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 109
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Servicio al Ciudadano	Por este motivo solo ingresan las solicitudes en donde la pretensión no se ajuste a los motivos existentes en el SIM.
Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes - SRPA	El Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes establecido en el Código de la Infancia y Adolescencia (Ley 1098 de 2006), es el conjunto de principios, normas, procedimientos, autoridades judiciales especializadas y entes administrativos que rigen o intervienen en la investigación y juzgamiento de delitos cometidos por personas que tengan entre catorce (14) y dieciocho (18) años al momento de cometer el hecho punible. El Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes tiene como finalidad garantizar la justicia restaurativa, la verdad y la reparación del daño. Las medidas que tomen las autoridades judiciales deben ser de carácter pedagógico, específico y diferenciado del sistema de adultos y deben estar orientadas a la protección integral del adolescente.
Solicitud de Copias	Se trata del requerimiento de documentos que reposan en la Entidad, en cualquiera de sus niveles de atención (nacional, regional o zonal). Debe indicarse al peticionario que su solicitud se direccionará al profesional que tiene asignado el proceso, quien es el competente para definir si hay lugar a expedir la copia o no y fundamentar su respuesta. Es importante tener en cuenta que las solicitudes de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega los documentos y como consecuencia, las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes, siempre y cuando esto vulnere los derechos de los niños, niñas y adolescentes y la reserva y confidencialidad de los Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos. Tener en cuenta lo dispuesto en Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." Tenga en cuenta: Los Responsables del Proceso de Relación con el Ciudadano, tanto en la Sede Nacional, como Regional y Centros Zonales, no están facultados para expedir copias relacionadas con actuaciones procesales adelantadas por Defensores(as) de Familia o integrantes del equipo técnico interdisciplinario de la Defensoría, en consideración a que la Autoridad Administrativa Competente, es quien debe determinar si la solicitud puede llegar a poner en riesgo o vulnerar los derechos de los niños, niñas y adolescentes involucrados, atendiendo al principio de interés superior, observando igualmente, lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013, que prohíben el flujo de la información que involucre a niños, niñas y adolescentes, y lo autorizan únicamente cuando se da en beneficio de los menores de edad. En todo caso, es importante tener en cuenta, que las copias de documentos y demás información de los procesos administrativos de restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes pueden ser expedidas a las personas que intervienen en el proceso y a las autoridades administrativas o judiciales que las requieran.
Solicitud de Información órganos de control, judiciales y/o administrativas (información de NNA)	Son aquellos requerimientos que, por lo general, realiza entidades como Procuradurías delegadas, Regionales o provinciales, Fiscalías seccionales o locales, consejo de Bogotá, personerías delegadas, Personerías Municipales, Veedurías, Juzgados, Defensoría del Pueblo Local o Seccional y demás, requiriendo información de un proceso de restablecimiento de derechos de un NNA que ha conocido el ICBF o las actuaciones que fueron adelantadas por la Autoridad Administrativa.

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

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

**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

G1.RC

30/12/2024

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

Versión 9

Página 110 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Trabajos de Investigación	<p>De que se trata El ICBF, a través de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación de la Dirección de Planeación y Control de Gestión, ofrece información o asesoría en la conceptualización metodología y desarrollo de trabajos de tesis o proyectos de investigación relacionados con las temáticas misionales del ICBF. Va Dirigido a estudiantes de Instituciones de educación superior que están cursando programas de pregrado o posgrado, así como a centros de investigación, consultoría y/o entidades públicas o privadas que desarrollen proyectos de investigación sobre temáticas relacionadas con el ICBF</p> <p>Cuando el interesado presenta una solicitud escrita, de acuerdo con los requisitos establecidos, dirigida a la Subdirección de Monitoreo y Evaluación del ICBF Los interesados deberán presentar su solicitud acompañada de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Formato para la Presentación de Proyectos de Investigación Externa completamente diligenciado.• Formato de Acta de Compromiso de Confidencialidad para Particulares y/o Instituciones, diligenciado, con la respectiva firma. <p>Adicionalmente, deberá presentar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Carta de aval de la institución de educación superior o entidad solicitante.• Instrumentos de recolección de información (si requiere aplicar trabajo de campo).• Formato de consentimiento o asentimiento informado de participantes. <p>Las solicitudes recibidas son analizadas por la Subdirección de Monitoreo y Evaluación y por el área misional competente, de manera conjunta, para emitir un concepto técnico sobre el proyecto de investigación y analizar la viabilidad de suministrar la información que pueda requerirse, teniendo en cuenta los niveles de confidencialidad y reserva de la información y de los documentos a los que se tenga acceso, previa autorización escrita del ICBF.</p> <p>En caso tal que los trabajos de investigación que no se encuentren enmarcados dentro de los parámetros establecidos por la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, deben ser remitidos al área que le corresponda dar respuesta de fondo siempre y cuando la solicitud sea precisa y clara. Dicha solicitud se puede radicar en el Centro Zonal o Sede Regional, más cercana, o en la Sede de la Dirección General del ICBF en la Ciudad de Bogotá. También pueden enviar la solicitud con los soportes digitalizados a la cuenta de correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co</p> <p>En cualquier caso, debe ser registrada por SIM. Tener en cuenta las directrices dadas en el Memorando 202013300000012763 "procedimiento de evaluaciones, investigaciones, estudios y análisis del ICBF- investigaciones externas del 01 de enero de 2020.</p>
Trámite de Restablecimiento Internacional de derechos	Este motivo se debe utilizar cuando el el ciudadano solicite copia de algún tipo de proceso o información muy específica que solo el área misional pueda brindar respuesta frente a los temas de Restitución Internacional, Trámites Consulares, Vistas y alimentos.
Trámites Extraprocesales	Por este motivo se registran las solicitudes que tiene que ver con un proceso que haya adelantado con el ICBF y se relacione con un asunto conciliable.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 111 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Traslado de Historia	Por este motivo se registran las solicitudes ciudadanas cuando su pretensión sea específicamente la de requerir el traslado inminente de la historia del NNA (aplica para procesos abiertos, cerrados y/o que no se encuentren en SIM).
Tratamiento de Datos Personales	<p>Puede ser utilizado cuando los ciudadanos soliciten modificación, actualización, revocación de autorización o supresión de datos personales que se encuentren registrados en los sistemas de información de la Entidad o en otros medios que estén bajo la custodia del ICBF, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012.</p> <p>Para la aplicación de este motivo, es importante seguir los pasos establecidos en el Procedimiento para la consulta, actualización, revocación y supresión de datos personales.</p>

TIPO DE PETICIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Actas Complementarias	<p>Hace referencia al documento adicional que se debe diligenciar en el momento en que se tramita el registro civil de nacimiento de un niño o niña no reconocido, y en el cual se deja plasmada la manifestación acerca de quién es el presunto padre del menor de edad. En el acta se relaciona el número de folio asignado al registro civil de nacimiento.</p> <p>Debe tenerse en cuenta que posterior al registro y a la elaboración del acta complementaria, el presunto padre puede hacer el reconocimiento: a) Mediante escritura pública ante notario, b) Por testamento y c) Por manifestación expresa ante juez o ante Defensor de Familia, Comisario de Familia o Inspector de Policía.</p> <p>Si pasados (30) treinta días a partir de la inscripción no comparece el presunto padre y en el caso de que éste no acepte la imputación de la paternidad, el Notario deberá informar lo acontecido al Defensor de Familia a quien enviará el ejemplar de copia de la hoja adicional del folio de registro, dejando en la original constancia de la remisión. Memorando 20202000000083133.</p>
Adopciones	El Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006) define la adopción, principalmente y por excelencia, como una medida de protección a través de la cual, bajo la suprema vigilancia del Estado, se establece de manera irrevocable la relación paternofamiliar entre personas que no la tienen por naturaleza (Ley 1098 de 2006, art. 61).
Trámites Extraprocesales	<p>Los alimentos comprenden todo lo que es indispensable para el sustento, habitación, vestido, asistencia médica, recreación y educación. En general, todo lo que es necesario para el desarrollo integral de los niños, niñas y adolescentes. El defensor de familia citará a audiencia de conciliación, en caso de conocer la dirección del progenitor requerido y en el evento de que el citado no asista o no se logre acuerdo conciliatorio fijará cuota provisional de alimentos.</p> <p>En los casos en los que no se conozca la dirección del obligado, el defensor de familia no tendrá competencia para adelantar la conciliación y deberá remitirse a instancia judicial.</p>

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 112 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Apoyo a NNA afectados por emergencias o desastres	Este motivo es utilizado por los equipos EMPI, Unidades Móviles y Defensorías de Familia del ICBF – ICBF – para registrar el traslado o evacuación de las niñas, niños y adolescentes de las zonas afectadas por emergencias o desastres para garantizar la protección de sus derechos.
Apoyo a Madre Gestante menor de 14 años Sentencia C355 de 2006	El ICBF brinda atención cuando la madre gestante decide abortar por: <ul style="list-style-type: none"> - El embarazo es resultado de una violación (acceso carnal o acto sexual sin consentimiento, abusivo, de inseminación artificial o transferencia de óvulo fecundado no consentidas. - El embarazo es resultado del incesto. - Está amenazada la salud física o mental y la vida de la mujer gestante por el embarazo. - Existen malformaciones del feto, certificadas médicamente. - Cuando cualquier mujer, niña o persona gestante puede abortar sin cometer un delito, siempre y cuando lo haga antes de la semana 24 de gestación. En este programa se realizan actividades que permitan desarrollar la función socializadora a través del fortalecimiento del vínculo afectivo entre padre, madre, hermanos y demás miembros de la familia. Independiente del nivel de atención en el que se reciba la solicitud, si nos solicitan información general del programa; es decir, en qué consiste y los pasos o trámites para vincularse, se registra en el tipo de petición IO; si la misma gestante, uno de sus padres si es menor de edad o una entidad del SNBF solicita puntualmente la atención, se informará en qué consiste la misma, se registrará en el tipo de petición SRD y se direccionará al Defensor de Familia del Centro Zonal que le corresponda de acuerdo con la residencia de la gestante.
Apoyo Fortalecimiento a las Familias de Grupos Étnicos (Indígenas, Afrocolombianos, Raizales, Rom).	Esta modalidad pretende apoyar procesos y acciones que favorezcan el desarrollo de las familias de comunidades indígenas, negras, raizales y ROM, con las cuales se reafirmen sus identidades culturales, usos y costumbres, se fortalezcan sus estructuras socio-económicas y políticas, de tal forma que permitan mejorar sus condiciones de vida y posibiliten su crecimiento como personas y grupos capaces de ejercer los derechos que les son inherentes. Este programa está dirigido a población de comunidades indígenas, negras, raizales y ROM, entendiendo por comunidad o parcialidad indígena el grupo o conjunto de familias de ascendencia amerindia, que tienen conciencia de su identidad y comparten valores, rasgos, usos y costumbres de su cultura, así como formas de gobierno, gestión, control social o sistemas normativos propios que las distinguen de otras comunidades, independientemente si tienen o no títulos de propiedad, si pueden acreditarlos legalmente, o que sus resguardos están disueltos, divididos o declarados vacantes.
Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios.	Es un servicio de acompañamiento psicosocial que brinda el ICBF a las familias que experimentan dificultades de convivencia asociadas con transiciones vitales de la unidad familiar o de alguno de sus integrantes, o producidas por eventos inesperados que afectan su estructura y sus relaciones.
Atención a Niños y Niñas hasta los tres (3) años de edad en establecimiento de reclusión de mujeres.	Este motivo se utiliza cuando un ciudadano desea conocer en que consiste la atención de NNA que se encuentran junto con su progenitora dentro de los establecimientos de reclusión; Es la atención de los hijos de 0 a 3 años de mujeres gestantes y lactantes que se encuentran recluidas en centros carcelarios, mediante acciones encaminadas a fortalecer vínculos afectivos.
Atención y Orientación del Ejercicio de los Derechos Sexuales y Reproductivos.	Este motivo se utiliza cuando los profesionales del Centro de Contacto brindan orientación frente al tema de derechos sexuales y reproductivos, ya sea a niños, niñas, adolescentes o adultos.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 113 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Atención y Orientación en el Uso Responsable de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Este motivo se utiliza cuando los profesionales del Centro de Contacto brindan orientación frente al uso responsable de las tecnologías, ya sea a niños, niñas, adolescentes o adultos.
Autorización para la Venta de Inmueble (Ley 9/89)	Es la autorización que realiza el defensor de familia del ICBF para la venta de un inmueble de propiedad de un NNA por motivo de reforma urbana. (modificación de organización urbana, lugares de ubicación de viviendas, viviendas de interés social).
Bienes Mostrenco y Vocación Hereditaria	Esta solicitud se refiere a la información relacionada con la existencia de bienes vacantes (bienes inmuebles), bienes mostrencos (bienes muebles), o de vocaciones hereditarias (bienes sin heredero aparente), a fin de iniciar los trámites respectivos (administrativo y judicial) tendientes a obtener la adjudicación de estos al ICBF. Las solicitudes que ingresan por escrito a través de las Oficinas de Correspondencia de la Dirección General o de la Dirección Regional, según la ubicación del bien o el lugar de tramitación del respectivo juicio, y son remitidos directamente a la Oficina Asesora Jurídica o al Grupo Jurídico de la respectiva Regional, por lo tanto, las denuncias sobre estos bienes no ingresan por SIM, se tramita por interno. Sin embargo, por el Sistema de Información Misional ingresan los Derechos de Petición de información o solicitud de copias relacionados con los trámites de Bienes Vacantes, Mostrencos y de Vocación Hereditaria que se encuentran en curso ante la Oficina Asesora Jurídica o el Grupo Jurídico de la Regional. Adicionalmente se registra en SIM las consultas relacionadas con términos y manejo que el ICBF realiza sobre este tipo de denuncias o procesos.
Bienestarina Más	Es un complemento de Alto Valor Nutricional producido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF desde el año 1976 para la población más vulnerable del país y que hace parte de los programas institucionales. Desde sus inicios la Bienestarina ® ha sido fortificada con vitaminas y minerales considerando el estado nutricional de la población a atender.
Búsqueda de Niños, Niñas y Adolescentes	Corresponde aquella situación en la que un ciudadano realiza la solicitud de búsqueda de un niño, niña o adolescente ante el ICBF. En este caso se realiza una búsqueda interna con el objetivo de determinar si el niño, niña o adolescente se encuentra o ha estado alguna vez vinculado a un proceso de restablecimiento de derechos o ha recibido algún tipo de atención en un programa de la entidad. Así mismo, de no encontrarse en el SIM información referente a la ubicación del niño, niña o adolescente; el profesional de Servicios y Atención o Centro de Contacto deberá registrar una nueva petición de Información y Orientación con Trámite, motivo Búsqueda de niños, niñas y adolescentes y direccionar al grupo de asistencia técnica o de protección de la Regional ICBF que corresponda según el lugar de desaparición del niño, niña o adolescente. El término para el direccionamiento de la petición es de un (1) día hábil siguiente a la fecha del recibo de la solicitud. Tener en cuenta las directrices dadas en el Memorando "Registro y trámite de las solicitudes de búsqueda de niños, niñas y adolescentes", radicado 20202000000078863 de 05 de mayo de 2020.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 114 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Búsqueda de Orígenes	<p>Es un trámite que consiste en la búsqueda activa de la familia biológica del adoptado. De igual manera permite que los padres adoptantes o el adoptado tengan acceso a la Historia de Atención, en la cual se evidencian las actuaciones adelantadas durante la permanencia del adoptado en los servicios de protección del ICBF e incluye toda la información relacionada con su proceso de adopción. Dentro del trámite se brinda el acompañamiento psicosocial pertinente tanto al adoptado como a sus padres adoptantes y a la familia biológica, en el marco del cumplimiento al derecho que tienen los adoptados, de conocer su origen y el carácter de su vínculo familiar, según lo establecido en el artículo 76 del Código de Infancia y Adolescencia. Este trámite tiene un carácter confidencial para las partes y no tiene costo ni requiere de intermediarios. Si bien el beneficiario principal es el adoptado, los servicios prestados a través del trámite permiten beneficiar también a los padres adoptantes y a la familia biológica.</p>
Centros de Recuperación Nutricional	<p>El Centro de Recuperación Nutricional (CRN) es una modalidad de atención intramural que busca la recuperación del estado nutricional de niñas y niños menores de 5 años, sin patología agregada, que cumplan con los criterios establecidos. Esta modalidad cuenta con la participación de un equipo interdisciplinario y personal de apoyo, quienes desarrollan acciones de atención en salud, nutrición, alimentación, suministro de complementos nutricionales y además enfoca esta promoción y prevención en salud y nutrición en un trabajo conjunto con la familia. Niñas y niños menores de 5 años con desnutrición aguda moderada o desnutrición aguda severa, es decir, con indicador de peso para la talla -2 sin patologías agregadas, clínicamente estables, con prueba de apetito positiva, alerta y consciente.</p>
Consumo de Sustancias Psicoactivas	<p>Según la Organización Mundial de la Salud se conoce como sustancias psicoactivas aquellas sustancias que, cuando se consumen, afectan los procesos mentales, como, por ejemplo, la cognición o la afectividad. Este término y su equivalente, sustancia psicotrópica, son las expresiones más neutras y descriptivas para referirse a todo el grupo de sustancias, legales e ilegales, de interés para la política en materia de drogas. Se considera psicoactivo a toda sustancia química de origen natural o sintético que al introducirse por cualquier vía (oral, nasal, intramuscular o intravenosa) ejerce un efecto directo sobre el Sistema Nervioso Central (SNC), ocasionando cambios específicos a sus funciones. Estas sustancias son capaces de inhibir el dolor, modificar el estado anímico o alterar las percepciones. De acuerdo a la Ley 1616 de 2013 será salud el encarado de atender todo lo concerniente al consumo.</p>
Contratación y Oferta Laboral	<p>Para la provisión de los empleos de carrera administrativa de la planta global de la entidad, la convocatoria se hace a través de la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) que, por norma, es la entidad que tiene la competencia para adelantar los procesos. Para acceder a la CNSC, ingrese a la página web https://www.cnsc.gov.co. De manera informativa se publican los datos de la convocatoria en la página de la entidad https://www.icbf.gov.co</p> <p>Para la provisión de los empleos de libre nombramiento y remoción (directores regionales) las convocatorias se publican en forma general en la página Institucional del ICBF y en específico en cada página institucional de la entidad que lidere dicho proceso. Adicionalmente, para enviar la hoja de vida, en la página web del ICBF debe ingresar al aplicativo Registro de Hoja de Vida – Kactus RL.</p> <p>Al ingresar a la plataforma, deberá registrarse previamente a través del botón “Nuevo Usuario”, en el cual es necesario registrar los datos básicos de identificación, proporcionar un correo electrónico de contacto y una contraseña para su posterior ingreso.</p>

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 115 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>Realizado este proceso, el aspirante diligenciará todos los campos solicitados y adjuntará los documentos de soporte que permitan adelantar la etapa de verificación de cumplimiento de requisitos.</p>
Trámite Extraprocesal	<p>Por este motivo se registran las solicitudes que tiene que ver con un proceso que este o haya adelantado con el ICBF y se relacione con un asunto conciliable, pero que carece de algún tipo de información que no permite su registro con trámite.</p>
Donaciones	<p>La Donación de bienes muebles (vehículos, semovientes, dineros, divisas, joyas, valores, títulos, bonos, acciones de sociedades, etc.), es el trámite que se origina con el ofrecimiento presentado por una persona natural o jurídica que manifiesta su deseo de poner a disposición del ICBF un bien de su propiedad, sin recibir por ello contraprestación alguna; esta solicitud debe cumplir con los requisitos señalados en el portafolio de servicios del ICBF.</p> <p>La Donación de bienes inmuebles, se refiere a la solicitud elevada por una persona natural o jurídica, que desea transferir voluntaria, gratuita e irrevocablemente a favor de la Entidad, la propiedad de un bien inmueble que le pertenece. Frente a la donación de alimentos y bienes usados, léase la definición de IO-Otras Instituciones.</p>
Generaciones Sacúdete	<p>Es un programa de promoción de derechos y prevención primaria enfocado en empoderar a las niñas, niños y adolescentes como protagonistas de su desarrollo y fortalecer en ellos habilidades y capacidades para afrontar las situaciones de la vida cotidiana y los riesgos a los que están expuestos.</p> <p>Con el programa se buscan fortalecer las habilidades relacionadas con el pensamiento crítico y reflexivo, la toma de decisiones responsables, la perseverancia, la autorregulación de emociones, la relación con otros, la asertividad y la comunicación eficaz.</p> <p>El proceso parte de potenciar las vocaciones, los intereses y los talentos de las niñas, niños y adolescentes para la construcción de sus proyectos de vida e involucra el relacionamiento con sus pares en torno a cuatro núcleos de desarrollo:</p> <p>La población sujeta de atención del programa son niñas, niños y adolescentes, de 6 a 17 años, 11 meses y 29 días, en condición de vulnerabilidad social y territorial, y con mayor exposición a riesgo psicosocial, que se identifiquen dentro de alguna de las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Municipios priorizados en instancias técnicas como la Mesa Técnica de la Política de Infancia y Adolescencia, la Comisión Intersectorial para la Prevención del Reclutamiento (CIPRUNNA), la Comisión Intersectorial de Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes, la Comisión Intersectorial de Trabajo Infantil (CIETI) y la Comisión Nacional Intersectorial para la Promoción de Derechos Sexuales y Reproductivos, entre otros.

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

Qualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 116 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> • Los documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) de los territorios en los cuales el ICBF ha adquirido compromisos específicos para la atención de niñas, niños y adolescentes. • Municipios priorizados por autos y sentencias de la Corte Suprema de Justicia o tribunales superiores. • Municipios incluidos en los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET). • Municipios en los cuales la entidad territorial cofinancie o implemente el programa. • Municipios incluidos en los informes de riesgo del Sistema de Alertas Tempranas de la Defensoría del Pueblo o de la Comisión Intersectorial de Alertas Tempranas.
Inconformidad Personal contra Colaborador	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Conductas relacionadas con la moral individual, las buenas costumbres o su personalidad • Libertad de cultos o creencias religiosas • Vínculos comerciales que generan obligaciones pecuniarias con entidades financieras o particulares (fiadores, deudores directos, avalistas, prestamistas, etc.). <p>Si 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 ingresa por canal telefónico, presencial o chat, se dará respuesta inmediata, y se registrará una IO, motivo Inconformidad Personal contra Colaborador.</p>
Interpretación de peticiones en Lenguas Nativas	<p>Por este motivo se registran las peticiones ciudadanas que cuentan con un idioma diferente al español y que por lo tanto requiere de una interpretación.</p>
Me Conoces	<p>El Espacio de televisión "Me Conoces", responde a lo estipulado en el Artículo 102 de la Ley de Infancia y Adolescencia, que exige emitir, a través de medio masivo, citación a los adultos involucrados una vez aperturado proceso de restablecimiento de derechos a un menor de edad. Es presentado en varios canales de televisión con cobertura nacional, dando a conocer información básica y fotografías de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en un proceso administrativo de restablecimiento de derechos y están bajo medida de protección en el ICBF.</p>
Misión, Visión, Historia, Normatividad	<p>Es cuando un ciudadano requiere información sobre la finalidad, objetivos del ICBF, su historia o el marco jurídico que lo regula.</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 117
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Modalidad Comunitaria - Primera Infancia	<p>La Modalidad Comunitaria, a través de sus servicios ofrece atención a niñas y niños desde los 18 meses hasta los 4 años 11 meses y 29 días, que habitan en zonas urbanas o rurales, pertenecientes a familias focalizadas de acuerdo con los criterios definidos por el ICBF y las características del servicio. Cabe aclarar que en el rango de 18 a 24 meses sólo se podrá atender un niño o niña por unidad de servicio. Niñas y niños que vienen siendo atendidos en vigencias anteriores y que no acceden a otra oferta institucional deberán contar con estudio de caso en el cual se soporte que el entorno del HCB, cuenta con los espacios físicos, los recursos y los materiales pertinentes y suficientes para la atención de este grupo de edad, teniendo en cuenta las características propias del ciclo vital. En este sentido, la Modalidad Comunitaria tiene como finalidad promover de manera intencionada el desarrollo de niñas y niños, con la participación de talento humano idóneo, responsable de planear y gestionar acciones tendientes a la garantía de los derechos, construir propuestas pedagógicas que generen oportunidades de expresión y comunicación con pares y adultos. Así como la construcción de acuerdos sociales y territoriales que permita la diversidad de experiencias para el desarrollo integral, y con un énfasis particular en el trabajo comunitario, desde el sentido que la comunidad le otorga al cuidado y protección de la niñez. Las niñas y niños son atendidos por una Madre o el Padre Comunitario, líder de su Hogar Comunitario y se fortalece en su particularidad por dos características: por un lado exige y posiciona el protagonismo de la familia y la comunidad y plantea una estrategia de corresponsabilidad de parte de la sociedad civil; y de otro lado, es una modalidad que vive en la cotidianidad de la vida de las niñas y los niños y sus familias.</p> <p>HCB Familiar: El servicio HCB Familiar opera bajo una estructura básica compuesta por 10, 12, 13 o 14 niños y niñas según la demanda o necesidad de cada territorio y por una madre o padre comunitario.</p> <p>El servicio se presta en la vivienda de la madre o padre comunitario durante 200 días al año, 8 horas diarias, de lunes a viernes. Funcionan en las viviendas de las madres y padres y pueden estar conformados de 10 a 14 niñas y niños, según la demanda y características en cada territorio. Los niños y niñas reciben refrigerio en la mañana, almuerzo y refrigerio en la tarde, cumpliendo con el 70 % de los requerimientos nutricionales, es decir que reciben los alimentos necesarios en la proporción ideal para su adecuado desempeño.</p> <p>HCB Agrupados: Este servicio opera bajo la agrupación de 2 a 7 hogares comunitarios familiares en una misma planta física, la cual debe contar con la infraestructura necesaria para su funcionamiento, previa verificación por parte del respectivo centro zonal, teniendo en cuenta las condiciones de calidad. Opera 200 días al año, 8 horas diarias.</p> <p>Para su funcionamiento se requiere del apoyo de las alcaldías locales y otras entidades tanto públicas como privadas, los centros zonales y la participación de la comunidad para ubicar y adecuar un espacio para que funcione la UDS. Los encargados de la atención en este tipo de servicio son madres o padres comunitarios más el coordinador pedagógico y auxiliar de servicios generales dependiendo del número de usuarios de la UDS. Brindan el servicio durante 200 días al año, de lunes a viernes con un horario de 8 horas. Los padres no pagan cuota por el sostenimiento de sus hijos. Los niños y niñas reciben refrigerio en la mañana, almuerzo y refrigerio en la tarde para cumplir con el 70 % de los requerimientos nutricionales, es decir, reciben los alimentos necesarios en la proporción ideal para su correcto desempeño.</p> <p>Unidades Básicas de Atención (UBA): Es un servicio que se presta a la primera infancia y se divide en dos formas de operación: UBA Fija y UBA Itinerante. En la UBA Fija, el servicio se ofrece a niños y niñas en primera</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 118
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>infancia durante 5 días a la semana en jornadas diurnas de 6 horas, durante 200 días al año.</p> <p>En la UBA Itinerante, el servicio se ofrece a niños y niñas menores de 2 años, mujeres gestantes y niñas y niños lactantes menores de 6 meses, durante 10 meses al año, bajo encuentros grupales y encuentros en el hogar.</p> <p>Se desarrolla de acuerdo con las necesidades del servicio, las características del contexto y especialmente atendiendo a situaciones no previsibles que se puedan presentar y que interrumpen la prestación del servicio. De allí que el ICBF está facultado para realizar procesos contractuales de conformidad con lo establecido en el presente manual.</p> <p>HCB Cualificados o Integrales: La atención de las niñas y los niños en el HCB está a cargo de la madre o padre comunitario quien contará con el apoyo de un equipo interdisciplinario conforme a la estructura definida. La cualificación de los HCB se realiza en las jornadas u horarios concertados con las madres o padres comunitarios, y en especial durante la jornada de atención de los HCB, con el fin de realizar acompañamiento in situ y apoyar el desarrollo de interacciones intencionadas. El equipo podrá contemplar antropólogo o profesional de las ciencias sociales con experiencia en el tema para fortalecer el conocimiento del contexto familiar, comunitario y su territorio para favorecer la implementación del enfoque diferencial.</p> <p>Cuando en el territorio donde opera el servicio de HCB Cualificados o Integrales existan HCB Agrupados, estos podrán fortalecerse para la integralidad ajustando la estructura operativa y previa aprobación del Comité Técnico Operativo de la Modalidad teniendo en cuenta que este servicio agrupa dos a siete hogares en una misma infraestructura.</p> <p>Los HCB Cualificados o Integrales son el resultado del trabajo en equipo de las madres o padres comunitarios y un equipo interdisciplinario que apoya su labor, desde la perspectiva de reconocer y compartir sus saberes propios, los de las familias y las comunidades. La prestación de este servicio se realiza en coherencia con lo establecido en cada uno de los seis componentes y sus respectivas condiciones de calidad.</p> <p>El servicio HCB Cualificados o Integrales se implementa en las viviendas de la madre o padre comunitario, para los HCB agrupados se desarrollará en las infraestructuras donde funcionan habitualmente.</p>
Modalidad Institucional - Primera Infancia	<p>La modalidad institucional es una de las formas de atención que reciben niñas y niños de primera infancia desde los 2 años, 11 meses y 29 días podrán ser atendidos niñas y niños entre los 6 meses y 2 años (sala cuna) y hasta los 5 años, 11 meses y 29 días de edad. Siempre y cuando no haya oferta de educación preescolar.</p> <p>Esta modalidad cuenta con diferentes espacios que promueven y potencian el desarrollo integral de niñas y niños de primera infancia a través de los servicios de educación inicial en el marco de la atención integral, con el fin de dar a los padres de familia y cuidadores la confianza y tranquilidad de que sus hijos tendrán oportunidades para un óptimo crecimiento, que de manera integral significa que pueden disfrutar de una alimentación balanceada y proporcional a sus requerimientos nutricionales, así como espacios para desarrollar las actividades propias de la primera infancia como arte, literatura, juego y exploración del medio, entre otras atenciones según el tipo de servicio que se describe más adelante.</p> <p>Centros de Desarrollo Infantil (CDI): Son espacios amplios, construidos o adecuados para atender por diferentes aulas o niveles a las niñas y los niños según sus edades. Están diseñados para atender aproximadamente</p>

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

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

**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 119
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>desde 100 hasta 600 usuarios. Es un servicio donde los padres de familia y cuidadores pueden llevar a niñas y niños durante 220 días al año, de lunes a viernes con un horario de 8 horas. La atención se presta de manera gratuita y se brinda refrigerio en la mañana, almuerzo y refrigerio en la tarde para cumplir con el 70 % de los requerimientos nutricionales, es decir, reciben los alimentos necesarios en la proporción ideal para su adecuado desempeño.</p> <p>Hogares Infantiles (HI): Este servicio se presta en instalaciones del ICBF, de las alcaldías, gobernaciones u operadores, denominados Entidades Administradoras del Servicio (EAS). Cuenta con una capacidad de atención que pueden ser menos o pueden ser más. Esto depende de la estructura física, las condiciones del territorio y los acuerdos financieros con los operadores. Allí niñas y niños reciben atenciones durante 210 días al año, de lunes a viernes con un horario de 8 horas diarias. Las familias hacen un aporte económico al hogar, el cual se determina según los ingresos de los padres o acudientes. Los usuarios reciben refrigerio en la mañana, almuerzo y refrigerio en la tarde para cumplir con el 70 % de los requerimientos nutricionales con el objetivo de recibir los alimentos necesarios en la proporción ideal para su adecuado desempeño.</p> <p>Hogares Empresariales: Son espacios diseñados para la atención de niñas y niños desde 6 meses, hasta los 5 años, que son hijas e hijos de los empleados con bajos ingresos, a los cuales se les brinda atención durante 200 días al año, de lunes a viernes con un horario de 8 horas. Las empresas apoyan económicamente su funcionamiento y brindan los espacios al interior de sus instalaciones. EL ICBF aporta el costo establecido para los Hogares Comunitarios de Bienestar en este servicio y la empresa cofinancia: instalaciones, dotación, equipo interdisciplinario y servicios generales, entre otros. Los niños y niñas reciben refrigerio en la mañana, almuerzo y refrigerio en la tarde para cumplir con el 70 % de los requerimientos nutricionales, es decir, reciben los alimentos necesarios en la proporción ideal para su adecuado desempeño.</p> <p>Hogares Múltiples: Está conformado mínimo por 6 Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar, los cuales brindan el servicio durante 200 días al año, de lunes a viernes con un horario de 8 horas. La cantidad total de niños y niñas que se reciben en este servicio dependerá del tamaño de la instalación que se construya para este fin y la cantidad de profesionales que se contraten. Para que los Hogares Múltiples funcionen, se requiere del apoyo de las autoridades locales como alcaldía, gobernación u otra entidad privada o pública, con el fin de contratar los profesionales idóneos. Las familias hacen un aporte económico al hogar, el cual se determina según los ingresos de los padres o acudiente. Los niños y niñas reciben refrigerio en la mañana, almuerzo y refrigerio</p> <p>Jardines Sociales: Este servicio agrupa hasta 32 Hogares Comunitarios Familiares (HCB) y funcionan en un sitio especialmente construido para este fin. Tienen el apoyo de las alcaldías o gobernaciones. Son administrados y cofinanciados por las cajas de compensación familiar. Brindan el servicio durante 200 días al año, de lunes a viernes con un horario de 8 horas. Los padres no pagan cuota por el sostenimiento de sus hijos. Los niños y niñas reciben refrigerio en la mañana, almuerzo y refrigerio en la tarde para cumplir con el 70 % de los requerimientos nutricionales, es decir, reciben los alimentos necesarios en la proporción ideal para su adecuado desempeño.</p> <p>Preescolar Integral: Atiende a niñas y niños matriculados en los grados de prejardín, jardín y transición de los establecimientos educativos oficiales. Este tipo de servicio que se brinda en instituciones educativas garantiza la educación inicial en el marco de la atención integral de las niñas y niños en el grado de transición durante cinco (5) días de la semana, de acuerdo con la</p>

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 120 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>jornada del establecimiento educativo a la que pertenezcan para aportar una atención integral.</p> <p>Desarrollo Infantil en Establecimientos de Reclusión: Este servicio se desarrolla en los establecimientos de reclusión de mujeres administrados por el INPEC. Son espacios con una infraestructura especial que presta su servicio los 365 días del año y cubre el 100 % del requerimiento nutricional de niños y niñas menores de tres años y de mujeres gestantes, es decir, reciben toda la alimentación. Esta modalidad permite a las madres que se encuentran en los centros de reclusión fortalecer el vínculo afectivo con sus hijos hasta que cumplen los 3 años de edad y se encuentran en espacios contiguos, diseñados para el cuidado y disfrute de experiencias pedagógicas enriquecidas en el marco de la atención integral.</p>
Modalidad Familiar - Primera Infancia	<p>Esta modalidad funciona en espacios comunitarios y lugares disponibles, concertados y gestionados por la EAS. Busca favorecer el desarrollo integral de niñas y niños en primera infancia desde la concepción hasta menores de 5 años (hasta los 6 años en donde no haya otro servicio de educación inicial o un centro educativo de educación formal), con familias fortalecidas en sus interacciones y en sus capacidades de cuidado y crianza.</p> <p>Desarrollo Infantil en Medio Familiar (DIMF):</p> <p>El servicio Desarrollo Infantil en Medio Familiar atiende en las zonas rurales y rurales dispersas a mujeres gestantes, niñas, niños de 4 años, 11 meses y 29 días, sin perjuicio de lo anterior se atenderán niñas y niños hasta los 5 años, 11 meses y 29 días de edad, siempre y cuando no haya oferta de educación preescolar, específicamente de grado de transición en su entorno cercano. En zonas urbanas vulnerables el servicio atiende exclusivamente a niñas y niños menores de 2 años y mujeres gestantes.</p> <p>El servicio se brinda gratuitamente durante 11 meses, tiempo en el cual se realiza un encuentro educativo en el hogar al mes por usuario del servicio, 4 encuentros educativos grupales al mes (uno por semana) por unidades de atención, se realizan en lugares disponibles y concertados con la comunidad o el ente territorial y un encuentro educativo en el hogar una vez por usuario. Cuenta con un equipo de profesionales compuestos por: psicosociales, profesionales en nutrición o salud, docentes, auxiliares pedagógicos, coordinador y auxiliar administrativo. Se entrega el 70 % del complemento nutricional en ración para preparar una vez al mes y refrigerio en los encuentros grupales (se le entrega al usuario y al acompañante) con los requerimientos necesarios, según los diferentes tipos de beneficiarios: mujer gestante, lactante o al niño menor de 2 años.</p> <p>Hogares Comunitarios de Bienestar (FAMI):</p> <p>Esta modalidad está dirigida a niños y niñas desde su gestación hasta los 2 años y mujeres gestantes. Busca potenciar el desarrollo integral de las niñas y los niños en primera infancia a través de interacciones significativas propias de sus identidades culturales de su reconocimiento del patrimonio y las características de sus entornos. El grupo familiar participa y acompaña el proceso de desarrollo armónico de sus miembros a través de la cualificación de las relaciones intrafamiliares y el fortalecimiento de vínculos afectivos desde la gestación. La atención se realiza 11 meses al año, con una intensidad de 96 horas al mes, de las cuales 40 horas son para encuentros educativos grupales, 18 horas para encuentros educativos en el hogar, 12 horas en cualificación del padre o madre comunitaria y 26 horas de planeación pedagógica. Se entrega el 70 % del complemento nutricional una vez al mes, refrigerio en los encuentros grupales (se le entrega acompañante) con los requerimientos necesarios, según los diferentes tipos de beneficiarios: mujer gestante, lactante y al niño menor de 2 años.</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 121
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Modalidad Propia e Intercultural - Primera Infancia	<p>Esta modalidad funciona principalmente en los territorios étnicos, zonas rurales y rurales dispersas del país. Busca garantizar el servicio de educación inicial a niñas y niños en primera infancia y mujeres gestantes en el marco de la atención integral con estrategias y acciones pertinentes, oportunas y de calidad desde lo propio y lo intercultural para responder a las características propias de sus territorios y comunidades. Su identidad particular está dada por el lugar estructural que tiene la participación de las autoridades tradicionales y de la comunidad en general, y por ser la forma de atención a la primera infancia que en sus componentes da cuenta de las particularidades, formas de cuidado, desarrollo integral, de los grupos étnicos y rurales. Se define con base en:</p> <p>El fortalecimiento y la pervivencia cultural. Una particular comprensión del territorio. Una estructura social y política propia en la que se desarrolla la cotidianeidad. Encuentros con el entorno y las prácticas tradicionales: Dirigida a niñas y niños en primera infancia donde se promueve su participación en las prácticas tradicionales, significativas y cotidianas de la comunidad (cultivos, artesanías, danzas, música, rituales, etc.), con el objetivo de fortalecer el sentido de pertenencia, la apropiación territorial y la identidad cultural para favorecer su desarrollo integral. Se organizan a partir de las costumbres y riquezas del territorio o grupo poblacional. Encuentros en el hogar: Dirigidas a las mujeres gestantes, niñas, niños y sus familias. Estas visitas permiten desarrollar procesos de acompañamiento para favorecer los vínculos afectivos y las prácticas de cuidado y crianza a partir de su identidad cultural, las características de la comunidad y las particularidades del contexto. Deben ocurrir al menos una vez al mes. Encuentros grupales para mujeres gestantes y niños menores de 18 meses: Estos encuentros están dirigidos a las mujeres gestantes y niñas y niños menores de 18 meses con la participación de actores representativos de la comunidad, para abordar temas relacionados con parto, lactancia materna, crecimiento y desarrollo infantil, fortalecimiento de vínculos afectivos, prevención, detección, manejo de las enfermedades prevalentes y pautas de crianza, entre otros. Deben darse entre 1 y 2 veces al mes.</p>
Modalidades Proceso de Restablecimiento de Derechos.	<p>Las modalidades son las formas en las que se presta un servicio de protección integral. Se caracterizan por el grupo poblacional de atención previamente definido, por las condiciones técnicas específicas requeridas para desarrollar el proceso de atención y cumplir con el objetivo de la medida de restablecimiento de derechos decretada a favor del niño, niña o adolescente en función de su interés superior. El ICBF cuenta con las siguientes modalidades de atención para el restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes:</p> <p>Ubicación Inicial Centro de emergencia Hogar de Paso.</p> <p>Apoyo y Fortalecimiento a la Familia Intervención de apoyo (Apoyo psicosocial y Apoyo psicológico especializado). Externado (Medio jornada y jornada completa). Hogar gestor.</p> <p>Apoyo y fortalecimiento en medio diferente al de la familia de origen o red vincular Hogar sustituto. Casa hogar. Internado. Casa de acogida. Casa de protección.</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 122
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Nit, Certificaciones, Personería	<p>Si un ciudadano solicita información de una Certificación: Es cuando un colaborador o excolaborador solicita ante el ICBF la expedición de una certificación sobre la labor que desempeñó en la entidad y el tiempo ejercido. La Dirección de Gestión Humana solo expide certificaciones de Servidores o Ex servidores Públicos que hayan laborado en la Sede de la Dirección General, indicando nombres completos, número de cédula, el periodo a certificar y datos de contacto. Si la solicitud es de un ex contratista o persona jurídica liquidada de la sede de la Dirección General del ICBF y realiza la solicitud por cualquiera de los canales de atención y se direcciona por SIM a la Dirección de Contratación, , indicando nombres completos, número de cédula, el periodo a certificar y datos de contacto.</p> <p>La personería jurídica es el acto administrativo mediante el cual el ICBF le reconoce personería jurídica a una institución, ya sea porque fue otorgada por otra autoridad, o cuando se ha registrado inicialmente ante la Cámara de Comercio, por fuera del régimen especial de las instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar que prestan servicios de protección integral y aplica para todas aquellas instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar que prestan servicios de protección a los menores de edad o la familia y a las que desarrollan el programa de adopción. Los trámites de otorgamiento, reconocimiento, cancelación o renovación de personería jurídica, se registran como IO y se debe remitir al ciudadano a la página https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf/personeria-juridica, para verificar los requisitos y en caso de iniciar el proceso debe dirigirse a la Dirección Regional del ICBF de acuerdo con el lugar donde la entidad tenga el domicilio o a la Sede de la Dirección General cuando quiera desarrollar el programa de Madres Gestantes y Adopciones; solo ingresarán los Derechos de Petición en los cuales se solicite información relacionada con dichos trámites en curso. De llegar la solicitud con o sin documentación se debe manejar por trámite interno. Las solicitudes de los colaboradores o ex colaboradores y personas jurídicas liquidadas de las Regionales, se direccionan a la Regional respectiva, indicando nombres completos, número de cédula, el periodo a certificar y datos de contacto.</p>

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 123 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
NNA Desvinculados de Grupos Armados	<p>El programa de atención especializada para el restablecimiento de derechos a niñas, niños y adolescentes víctimas de reclutamiento ilícito está dirigido a las niñas, los niños y los adolescentes que se han desvinculado de grupos armados organizados al margen de la ley siendo menores de edad.</p> <p>El programa se desarrolla a partir de las siguientes modalidades, las cuales garantizan la protección integral, a través de medidas de restablecimiento de derechos y contribución a la reparación integral:</p> <p>I. Casa de acogida. II. Casa de protección. III. Hogar gestor. IV. Hogar sustituto tutor.</p>
Otras Instituciones	Este motivo es utilizado cuando el ICBF no es el competente en brindar respuesta y se informa de inmediato al interesado si este actúa verbalmente.
Parafiscales	Los aportes parafiscales son contribuciones de carácter obligatorio impuestas por la ley en cabeza de los empleadores, las cuales se determinan sobre la base gravable de la nómina total de trabajadores y que beneficia no solo a estos, sino también al sostenimiento del ICBF, el SENA y las Cajas de Compensación Familiar.
Trámite para la Salida del País	<p>Es el trámite que se realiza ante el defensor de familia cuando se pretende la salida del país de un niño, niña y adolescente, en dos (2) circunstancias, teniendo en cuenta las siguientes características:</p> <p>1. Se puede otorgar de plano por la autoridad administrativa cuando el niño, niña o adolescente, pertenece al programa de protección de testigos de la Fiscalía, es desvinculado de grupos armados al margen de la Ley, cuando viajan en misión deportiva, cultural o científica o cuando requiere tratamiento médico de urgencia en el exterior.</p> <p>2. Trámite por medio del cual el defensor de familia autoriza la salida del país de un niño, niña o adolescente con residencia en Colombia, cuando carezca de representante legal, se desconozca su paradero o no se encuentre en condiciones de otorgarlo.</p>
Prácticas y Voluntariados	<p>Por este motivo se registran las solicitudes en las que los estudiantes manifiestan su interés de realizar Prácticas, Judicaturas, Auxiliares Ad honorem o Voluntariados, cuando ingrese por el canal telefónico y presencial se registra como IO y se debe remitir al ciudadano a la página https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf/practicas-universitarias-social-y-judicantes para verificar los requisitos y en caso de iniciar el proceso debe dirigirse a la Sede Nacional o Dirección Regional del ICBF de acuerdo con el lugar de residencia del solicitante.</p> <p>Cuando ingresen por el canal escrito o virtual en los tres niveles de atención se registra la IOT y se direcciona a la Sede Nacional o Dirección Regional del ICBF de acuerdo con el lugar de residencia del solicitante.</p>
Datos insuficientes para registrar una presunta vulneración de derechos	Se utiliza este motivo cuando se relacionen casos en los cuales, al momento de reportar una situación de vulneración, amenaza o inobservancia de los derechos de un NNA, el ciudadano no cuenta con los datos básicos mínimos de ubicación del lugar en que suceden los hechos para que se pueda registrar un a petición con trámite.
Padrinos de Corazón	Es una estrategia de la Subdirección de Adopciones, cuyo principal objetivo consiste en promover la vinculación afectiva de una familia de cualquier tipología y estado civil con una niña, niño o adolescente, constituyéndose así en una figura protectora que le brinda su apoyo, experiencia y conocimiento. Se convierte, a su vez en una guía o mentor que lo acompaña en la construcción y desarrollo de su proyecto de vida, así como en su proceso de inclusión social.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 124 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Servicio al Ciudadano	Por este motivo se registran las solicitudes que no encajan en ninguno de los motivos con los que cuenta el SIM.
Sistema de Responsabilidad Penal Para Adolescentes - SRPA	El Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes establecido en el Código de la Infancia y Adolescencia (Ley 1098 de 2006), es el conjunto de principios, normas, procedimientos, autoridades judiciales especializadas y entes administrativos que rigen o intervienen en la investigación y juzgamiento de delitos cometidos por personas que tengan entre catorce (14) y dieciocho (18) años al momento de cometer el hecho punible. El Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes tiene como finalidad garantizar la justicia restaurativa, la verdad y la reparación del daño. Las medidas que tomen las autoridades judiciales deben ser de carácter pedagógico, específico y diferenciado del sistema de adultos y deben estar orientadas a la protección integral del adolescente.
Solicitud de Copia	Es cuando el ciudadano solicita conocer del trámite que debe adelantar para la expedición de copias de documentos que reposan en la entidad.
Trabajos de Investigación	<p>De que se trata Este motivo se utiliza cuando el ciudadano solicita información frente a trabajos de investigación en el que el ICBF, a través de la Subdirección de Monitoreo y Evaluación de la Dirección de Planeación y Control de Gestión, ofrece información o asesoría en la conceptualización metodología y desarrollo de trabajos de tesis o proyectos de investigación relacionados con las temáticas misionales del ICBF. Va Dirigido a estudiantes de Instituciones de educación superior que están cursando programas de pregrado o posgrado, así como a centros de investigación, consultoría y/o entidades públicas o privadas que desarrollen proyectos de investigación sobre temáticas relacionadas con el ICBF</p> <p>Cuando el interesado presenta una solicitud escrita, de acuerdo con los requisitos establecidos, dirigida a la Subdirección de Monitoreo y Evaluación del ICBF Los interesados deberán presentar su solicitud acompañada de los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato para la Presentación de Proyectos de Investigación Externa completamente diligenciado. • Formato de Acta de Compromiso de Confidencialidad para Particulares y/o Instituciones, diligenciado, con la respectiva firma. <p>Adicionalmente, deberá presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de aval de la institución de educación superior o entidad solicitante. • Instrumentos de recolección de información (si requiere aplicar trabajo de campo). • Formato de consentimiento o asentimiento informado de participantes. <p>Las solicitudes recibidas son analizadas por la Subdirección de Monitoreo y Evaluación y por el área misional competente, de manera conjunta, para emitir un concepto técnico sobre el proyecto de investigación y analizar la viabilidad de suministrar la información que pueda requerirse, teniendo en cuenta los niveles de confidencialidad y reserva de la información y de los documentos a los que se tenga acceso, previa autorización escrita del ICBF. En caso tal que los trabajos de investigación que no se encuentren enmarcados dentro de los parámetros establecidos por la Subdirección de Monitoreo y Evaluación, deben ser remitidos al área que le corresponda dar respuesta de fondo siempre y cuando la solicitud sea precisa y clara.</p> <p>Dicha solicitud se puede radicar en el Centro Zonal o Sede Regional, más cercana, o en la Sede de la Dirección General del ICBF en la Ciudad de Bogotá. También pueden enviar la solicitud con los soportes digitalizados a la cuenta de correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co</p> <p>En cualquier caso, debe ser registrada por SIM. Tener en cuenta las directrices dadas en el Memorando 20201330000012763 “procedimiento de evaluaciones, investigaciones, estudios y análisis del ICBF- investigaciones externas del 01 de enero de 2020.</p>

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 125 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Trámite de Restablecimiento Internacional de Derechos	Este motivo se debe utilizar cuando el cuándo el ciudadano solicite información de algunos de los temas de Restitución Internacional, Trámites Consulares, Vistas y alimentos.
Traslado de Historia	Procede cuando el padre, madre o cuidador solicita el traslado de la historia de atención del menor de edad, teniendo en cuenta que el lugar de residencia ha cambiado y resulta necesario trasladarla ya que por competencia territorial corresponde a otro Centro Zonal atenderlo.
Personería Jurídica	se registran como IO y se debe remitir al ciudadano a la página https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf/personeria-juridica , para verificar los requisitos y en caso de iniciar el proceso debe dirigirse a la Dirección Regional del ICBF de acuerdo con el lugar donde la entidad tenga el domicilio o a la Sede de la Dirección General cuando quiera desarrollar el programa de Madres Gestantes y Adopciones; solo ingresarán los Derechos de Petición en los cuales se solicite información relacionada con dichos trámites en curso o que adjunten documentación mínima este completa o no.
Diligencias Administrativas	Corresponde a aquella situación en que una autoridad administrativa o judicial solicita al ICBF, entre otras cosas: a) prestar acompañamiento en diligencias o audiencias en las que se requiere salvaguardar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, b) practicar una prueba con el mismo fin. Esta comisión es de carácter temporal, ya que concierne solo a la diligencia solicitada.

TIPO DE PETICIÓN SUGERENCIA

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Felicitaciones y Agradecimientos	Es la manifestación que da cuenta del adecuado funcionamiento de los programas o servicios a cargo del ICBF o del oportuno cumplimiento de las obligaciones por parte de funcionarios de la misma institución.
Infraestructura Física y Tecnológica	Son las necesidades que se presentan en las instalaciones y tecnológicas de cada punto de atención y que soportan la gestión del servicio por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • fácil accesibilidad • Se acerca a las poblaciones más pobres y vulnerables. • Atienda las condiciones del ciudadano/cliente

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 126 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> • Atienda la capacidad instalada (Oferta Vs. Demanda). • Tenga una distribución en planta acorde con los servicios prestados (rutas) • Sea de fácil mantenimiento y sostenibilidad. • Áreas suficientes y funcionales para que nuestros servidores y servidoras públicos puedan realizar su labor con comodidad, independencia y calidad • Sea amigable y facilite la gestión. • Se interrelaciones fácilmente con otros sistemas de información. • Soporte la gestión del servicio. • Apoye la toma de decisión y la proyección del servicio. • Acerque el servicio al ciudadano/cliente. • Contribuya con la innovación y el cambio. • Este a la vanguardia del servicio.
Procesos y Procedimientos de los Servicios, Modalidades y Trámites del ICBF.	<p>Hace referencia a las propuestas realizadas por los ciudadanos con el fin de fortalecer una atención integral con calidad, calidez y oportunidad en los programas y servicios que presta el ICBF a los niños y niñas, adolescentes y familias, ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sean de fácil acceso y comprensión para el ciudadano. • Estén en constante innovación, cambios y mejoras • Sean monitoreados, medidos, dimensionados y proyectados.
Recursos Humano	<p>Hace referencia a la cantidad, calidad e idoneidad del personal con el que se cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades y/o labores en el ICBF, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atienda el perfil del cargo. • Este capacitado • Este motivado y comprometido con su quehacer. • Sea innovador y gestor de cambio • Aparte del servicio sus intereses y convicciones personales. • Entienda que el ciudadano es su razón de ser • Ve al ICBF como el mejor lugar para trabajar.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 127 de 162

TIPO DE PETICION QUEJA

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Apropiación Indevida de Dineros	Este motivo se relaciona con el delito de peculado culposo activo para el módulo de denuncias anticorrupción; solo procede su registro por el módulo de atención al ciudadano, cuando el profesional de la línea anticorrupción confirme que la información reportada por el Responsable de Servicios y Atención no cumple con los parámetros determinados en el Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción.
Dávivas o regalos	Este motivo se relaciona con los delitos de concusión, cohecho propio o impropio, activos para el módulo de denuncias anticorrupción; solo procede su registro por el módulo de atención al ciudadano, cuando el profesional de la línea anticorrupción confirme que la información reportada por el Responsable de Servicios y Atención no cumple con los parámetros determinados en el Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción.
Daño o pérdida de Bienes (elementos, expedientes o documentos)	Corresponde a los casos en los que el servidor público (funcionarios y contratistas) dañan o extravían 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. Si el daño o pérdida es infringida por un funcionario, el caso debe ser direccionado a la Oficina de Control Interno Disciplinario. Si es realizado por un contratista, debe ser direccionado al supervisor del contrato respectivo. Procede su registro a través de la línea anticorrupción, siempre y cuando se realice la validación respectiva a través del correo anticorrupcion@icbf.gov.co.
Demora en la atención (negar o retardar asuntos a su cargo)	Es la falta de oportunidad en la atención o trámite administrativo causado por un servidor público o contratista, frente a la prestación de los trámites o servicios del ICBF, que no ponen en riesgo la vida o integridad de los niños, niñas o adolescentes. Estos casos se deben remitir al superior jerárquico.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 128 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Incumplimiento u omisión de actuaciones dentro del debido proceso	Se presenta cuando se omite una medida, gestión y/o actuación que constituye un deber legal, o cuando se incumplen los deberes propios del cargo. Estos casos se deben remitir al Coordinador del Centro Zonal. Cuando en la descripción de la queja se evidencie que se puso en riesgo la vida, o integridad personal del niño, niña o adolescente, la queja se debe direccionar a la Oficina de Control Interno Disciplinario. Procede su registro a través de la línea anticorrupción, siempre y cuando se realice la validación respectiva a través del correo anticorrupcion@icbf.gov.co.
Malos Manejos del Presupuesto	Procede su registro por el módulo de atención al ciudadano, cuando el profesional de la línea anticorrupción confirme que la información reportada por el Responsable de Servicios y Atención no cumple con los parámetros determinados en el Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción.
Maltrato a Compañeros de Trabajo	Cuando se ejecutan actos esporádicos de violencia contra superiores, subalternos, compañeros de trabajo y demás servidores públicos o se injurian o calumnian. Este motivo no se debe confundir con las conductas de acoso laboral, ya que éstas deben ser persistentes, demostrables y encaminadas a producir miedo, intimidación, terror, angustia, causar un perjuicio laboral, desmotivación en el trabajo o inducir en la renuncia del mismo; los casos de acoso cuentan con una ruta diferente, que no se registra en la herramienta tecnológica SIM y sólo se da entre funcionarios públicos. Estos deberán registrarse en SIM para trámite por parte del jefe inmediato, en atención a lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 734 de 2002, o del supervisor del contrato respectivo.
Maltrato al Ciudadano	Es cuando un colaborador directo del ICBF (servidor público o contratista por prestación de servicios), irrespeta o agrede verbal, física o psicológicamente a un ciudadano (adulto o menor de edad), que solicita un servicio o atención a través de cualquiera de los canales o puntos de atención del ICBF. Estos casos se deben remitir al superior jerárquico en atención a lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 734 de 2002, o al supervisor del contrato respectivo, según corresponda.

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

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

	<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	30/12/2024
		Versión 9	Página 129 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Omisión o extralimitación de deberes o funciones	Es cuando el servidor, ex servidor público o contratista por prestación de servicios, omite o excede las atribuciones o facultades que tiene o lo que está autorizado a hacer, como por ejemplo la suspensión injustificada del servicio en Centros Zonales o puntos de atención al ciudadano del ICBF o la falta de conocimiento de quienes brindan la orientación. Estos casos se deben remitir al superior jerárquico o supervisor del contrato respectivo. Procede su registro a través de la línea anticorrupción, siempre y cuando se realice la validación respectiva a través del correo anticorrupcion@icbf.gov.co.
Parcialidad en Procesos	<p>Se refiere al favorecimiento o beneficio otorgado por parte de un servidor público o contratista a una de las partes, dentro de un trámite administrativo o proceso a su cargo. Estos casos se deben remitir al Coordinador del Centro Zonal.</p> <p>Si el favorecimiento o beneficio se produjo en provecho propio o de un tercero, podría catalogarse dentro de uno de los delitos establecidos en la matriz de presuntos actos de corrupción, como Tráfico de influencias de servidor público o Cohecho impropio, en este caso, solo procede su registro por el módulo de atención al ciudadano, siempre y cuando el profesional de la línea anticorrupción confirme que la información reportada por el Responsable de Servicios y Atención no cumple con los parámetros determinados en el Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción.</p>

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 130 de 162

TIPO DE PETICIÓN RECLAMO

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Incumplimiento de Obligaciones Contractuales	Se refiere al incumplimiento por parte del operador o el contratista, de cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato o cuando reportan algún incumplimiento por parte del supervisor del mismo. Igualmente, deben ingresar por este motivo, el incumplimiento de obligaciones relacionadas con la falta de calidad, cantidad y oportunidad en los productos y servicios ofrecidos, o el incumplimiento de lo establecido en la minuta. Adicionalmente, cuando se presenta: demora en los pagos del ICBF al operador y del operador a los contratistas, maltrato al ciudadano o usuarios del programa mayores de edad (ya sea físico, verbal o psicológico contra padres, acudientes, familiares de los beneficiarios de un programa o servicio prestado por el ICBF, o a madres gestantes o personas con discapacidad metal absoluta, beneficiarios, entre otros), suspensión de los servicios sin justificación, enfermedades de transmisión por alimentos, o falta de idoneidad del recurso humano. Estos casos deben direccionarse al supervisor del contrato respectivo por SIM.
Instalaciones Físicas Inadecuadas	Hace referencia a la falta de adecuación, accesibilidad, capacidad, distribución, funcionalidad o necesidades que se presentan en las instalaciones físicas de las sedes del ICBF, para la prestación del servicio. Estos casos deben direccionarse al Coordinador del Centro Zonal o jefe de la dependencia respectiva.
Violencia contra Niños, Niñas y Adolescentes	Se tipifica un reclamo por este motivo, cuando un NNA beneficiario de alguno de los programas de prevención o protección de la entidad, se le transgreden sus derechos a través del uso de la fuerza o del poder que se expresa por medio de la violencia física, psicológica y sexual, así como a través de las amenazas de tales actos, y que se ejerzan por parte de cualquier trabajador o representante del operador del programa que intervenga en la prestación del servicio. Cabe aclarar que la tipificación por este motivo de reclamo no exime el registro de la RAVD o SRD según aplique el caso.

TIPO DE PETICIÓN TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Autorización para Venta de Inmuebles (Ley 9/89)	Es la autorización que realiza el defensor de familia del ICBF para la venta de un inmueble de propiedad de un NNA por motivo de reforma urbana. (modificación de organización urbana, lugares de ubicación de viviendas, viviendas de interés social).

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 131 de 162

Conciable - Alimentos, Visitas y Custodia	Trámite a través del cual se fija la cuota alimentaria, custodia y visitas en favor de niños, niñas y adolescentes.
Conciable - Disolución y liquidación de sociedad conyugal por causa diferente de la muerte del cónyuge	Función que tienen asignada por ley los defensores de familia para aprobar el acuerdo de conciliación de la disolución y liquidación de la sociedad conyugal o la sociedad patrimonial, en el evento que las partes de mutuo consentimiento lo hayan acordado.
Conciable - Fijación de cuota de alimentos	Trámite a través del cual se fija la cuota alimentaria que por obligación le corresponde suministrar a los padres en favor de sus hijos/as menores de edad para el desarrollo integral de sus derechos. Igualmente aplica para los hijos/as mayores de edad hacia sus padres cuando estos carezcan de recursos económicos para su subsistencia.
Conciable - Fijación de custodia	Trámite a través del cual se establece en cabeza de uno de los padres o de una persona distinta a ellos (familiares o terceros), la tenencia y cuidado de un niño, niña y adolescente.
Conciable - Fijación de visitas	Trámite a través del cual se fija el régimen de visitas a favor del progenitor/a que no tiene la custodia de su hijo/a menor de edad.
Conciable - Fijación provisional de residencia separada	Es competencia del defensor de familia aprobar cuando no haya proceso judicial en curso, las conciliaciones entre cónyuges o compañeros permanentes, en cuanto a la fijación provisional de residencia separada, como paso previo para acudir a la jurisdicción de familia. Estos casos son conciables y no implican el divorcio, la separación de cuerpos o la liquidación de sociedad conyugal o patrimonial.
Conciable - Ofrecimiento de alimentos	Es el ofrecimiento verbal o escrito que hace quien tiene la obligación de dar la cuota alimentaria a un niño, niña o adolescente, y opera solo en los casos en que no se ha fijado una cuota ante una autoridad competente, igualmente aplica para cuando alguno de los progenitores se niega a recibir los recursos que el otro le ofrece para la manutención de su hijo/a, por lo cual se ve en la necesidad de solicitar una conciliación para el ofrecimiento de alimentos ante una autoridad administrativa. De igual manera el padre o la madre de un menor de edad puede hacer ofrecimiento de alimentos cuando desconoce el lugar de ubicación del otro progenitor y lo manifiesta bajo juramento, caso en el cual lo debe hacer ante un juez de familia.
Conciables - Revisión y/o modificación de cuota de alimentos.	Es el trámite mediante el cual se solicita el aumento o disminución de la cuota de alimentos a favor de un niño, niña o adolescente, para lo cual es necesaria la citación para la conciliación entre las partes. Esta solicitud se puede hacer cuando las circunstancias por las cuales se fijó la cuota han variado, como, por ejemplo: se ha perdido el empleo, se incrementaron los gastos escolares del niño, niña o adolescente, entre otros. En el evento de que las

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

Qualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 132 de 162

	partes no concilien, la autoridad administrativa no podrá modificar las condiciones del primer acuerdo y en consecuencia tendrá que acudir a instancia judicial.
Conciliables - Revisión de custodia	Es la revisión del otorgamiento de la custodia del menor de edad después de haberse fijado en conciliación, resolución administrativa o sentencia judicial previamente, cuando las partes consideren que las circunstancias han cambiado y corresponde realizar la respectiva revisión y su eventual modificación. En el evento de que las partes no concilien, la autoridad administrativa no podrá modificar las condiciones del primer acuerdo y en consecuencia tendrán que acudir a instancia judicial.
Conciable - Revisión de visitas	Consiste en revisar la regulación de visitas al niño, niña o adolescente, después de haberse fijado en conciliación, resolución administrativa o sentencia judicial previamente. Este trámite se realiza cuando fijadas las visitas cambian las circunstancias originales que soportaron el acuerdo anterior. En el evento de que las partes no concilien, la autoridad administrativa no podrá modificar las condiciones del primer acuerdo y en consecuencia tendrá que acudir a instancia judicial.
Conciable - Separación de cuerpos y de bienes	Es cuando los cónyuges dejan de tener vida en común, para que la separación de cuerpos tenga efectos legales debe adelantarse un proceso judicial o un trámite notarial, formulando la correspondiente solicitud por escrito y acordando la forma cómo cuidarán a los hijos/as (si los hay), y la proporción en que cubrirán los gastos de crianza, educación y mantenimiento de los mismos. Es una figura que se aplica para quienes se encuentran casados, orientada a disolver el vínculo afectivo entre la pareja y a dividir los bienes que hacen parte del matrimonio y ello no implica la figura de divorcio.
Conciable - Suspensión de vida en común de cónyuges y compañeros permanentes	Es cuando los cónyuges o compañeros permanentes dejan de tener vida en común, de manera temporal o indefinida. Es una figura orientada a disolver el vínculo entre la pareja. No tiene las mismas consecuencias jurídicas que el divorcio.
Conciable Fijación de Custodia - Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018	Conciliación ante el defensor de familia donde por mutuo acuerdo los progenitores autoricen el permiso de salida del país de su hijo/a menor de 18 años, en caso de no llegar a un consenso frente al asunto el caso deberá ser remitido a instancia judicial.
Elaboración de Demanda	Corresponde a la elaboración de demandas para activar la jurisdicción de familia cuando se busca la garantía de los derechos de los niños, niñas y adolescentes a través de trámites judiciales, tales como el proceso ejecutivo de alimentos, impugnación de paternidad o maternidad, investigación de paternidad o maternidad, nombramiento de guardado o tutor, ordinario de filiación, privación de la

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

Qualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 133 de 162

	administración de los bienes del hijo/a, privación de la patria potestad, rehabilitación de la patria potestad, remoción de guardador o tutor, suspensión de patria potestad, entre otros.
Licencia Judicial para Venta de Inmuebles	Diligencia que se adelanta cuando se necesita obtener el permiso para la venta de un inmueble de propiedad de un niño, niña o adolescente por parte de sus padres o representantes legales. El trámite se debe adelantar en instancia judicial o notarial, en la cual se debe justificar la necesidad o conveniencia de la venta del inmueble en favor del menor de edad y para su aprobación se requiere concepto favorable del defensor de familia.
Obtención de alimentos en el extranjero	Procedimiento mediante el cual, toda persona que resida en un Estado Contratante y considere tener derecho a la obtención de alimentos por parte de otra persona que está sujeta a la jurisdicción de otro Estado Contratante, podrá presentar solicitud ante una Autoridad Remitente. Su marco normativo es la Convención sobre la Obtención de Alimentos en el Extranjero, suscrita en Nueva York el 20 de junio de 1956, la cual fue incorporada a la legislación colombiana mediante la Ley 471 de 1998. La Subdirección de Adopciones actúa como Institución Intermediaria.
Permiso Laboral en Ausencia de Representante Legal (art. 113; Ley 1098/06)	Sólo si el niño, niña o adolescente no tiene representante legal el defensor de familia podrá solicitar ante el inspector de trabajo y, en los lugares donde no exista Inspector, ante el comisario de familia o el alcalde, el permiso de un menor de edad para trabajar.
Reconocimiento voluntario de Paternidad/Maternidad	Es un acto mediante el cual el presunto progenitor/a de un niño, niña o adolescente se presenta ante la autoridad administrativa para declarar formalmente la paternidad o maternidad respecto de un menor de edad, sin necesidad de que medie demanda judicial.
Regulación internacional de visitas	Es el procedimiento mediante el cual, se busca restablecer el derecho de visitas de NNA menores de dieciséis años (16) años, en uno de los Estados Contratantes, Su marco normativo es el Convenio de La Haya de 1980 "sobre los Aspectos Civiles de la Sustracción Internacional de los menores", aprobada por la Ley 173 de 1980; y la Convención Interamericana de 1989 sobre la restitución internacional de los niños, aprobada por la Ley 880 de 2004. La Subdirección de Adopciones actúa como Autoridad Central.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 134 de 162

Restitución Internacional	<p>Es el procedimiento mediante el cual, se busca garantizar el retorno inmediato a a la residencia habitual de los NNA menores de dieciséis (16) años que han sido trasladados o retenidos de manera ilícita en cualquier Estado contratante. Su marco normativo es el Convenio de La Haya de 1980 "sobre los Aspectos Civiles de la Sustracción Internacional de los menores", aprobada por la Ley 173 de 1980; y la Convención Interamericana de 1989 sobre la restitución internacional de los niños, aprobada por la Ley 880 de 2004. La Subdirección de Adopciones actúa como Autoridad Central.</p>
Solicitud de concepto cancelación de patrimonio familia.	<p>Es la solicitud de concepto que requiere el notario al defensor de familia en los casos en que se necesita vender un predio que se afectó como "Patrimonio Familiar", y dentro de los miembros del grupo familiar se encuentra un menor de edad; el notario comunicará al defensor de familia para que se pronuncie aceptando, negando o condicionando la cancelación o sustitución del patrimonio de familia sobre el inmueble. Si en 15 días hábiles no se pronuncia, el Notario continuará el trámite. El defensor de familia competente será el del lugar de la ubicación del bien inmueble.</p>
Solicitud Concepto de Divorcio – Notaria	<p>Es la solicitud que realiza el notario ante el defensor de familia cuando en un divorcio se ve involucrado un niño, niña o adolescente, con el fin de que se verifique que el acuerdo al que llegaron las partes en cuanto alimentos, custodia y visitas no afecta los derechos del mismo.</p>
Trámite para la salida del país	<p>Es el trámite que se realiza ante el defensor de familia cuando se pretende la salida del país de un niño, niña y adolescente, en dos (2) circunstancias, teniendo en cuenta las siguientes características:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se puede otorgar de plano por la autoridad administrativa cuando el niño, niña o adolescente, pertenece al programa de protección de testigos de la Fiscalía, es desvinculado de grupos armados al margen de la Ley, cuando viajan en misión deportiva, cultural o científica o cuando requiere tratamiento médico de urgencia en el exterior. 2. Trámite por medio del cual el defensor de familia autoriza la salida del país de un niño, niña o adolescente con residencia en Colombia, cuando carezca de representante legal, se desconozca su paradero o no se encuentre en condiciones de otorgarlo.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 135 de 162

Tramites Consulares	Procedimiento mediante el cual, se solicita a los distintos consulados de Colombia en el extranjero que, efectúen diligencias con connacionales, a través de Exhortos. Lo anterior, es en atención a que no existen otros instrumentos normativos de carácter internacional en materia de niñez, que haya suscrito Colombia con otro estado. Su marco normativo es la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares, suscrita el 24 de abril de 1963, la cual fue aprobada por la Ley 17 de 1971.
Incumplimiento Obligación Alimentaria - REDAM	que permite registrar las solicitudes que realizan los usuarios frente a la Inscripción en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM), cuando se presenta el incumplimiento de la Obligación Alimentaria a partir de tres (3) cuotas, sucesivas o no, establecidas en sentencias ejecutoriadas, acuerdos de conciliación, o cualquier título ejecutivo que contenga obligaciones de carácter alimentario.

TIPO DE PETICIÓN SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DEDRECHOS OTRAS AUTORIDADES

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Declaratoria de Adoptabilidad	Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1098 de 2006, Art 98 Competencia Subsidiaria (..), la declaratoria de adoptabilidad del niño, niña adolescente corresponde exclusivamente al Defensor de Familia, por lo tanto, se hace necesario atender las solicitudes de este tipo, por otras autoridades. Para ello, se adelantará el registro de la petición por parte de los profesionales de Servicios y atención quienes deberán direccionarla a la Autoridad Administrativa competente para el trámite correspondiente. Cuando las peticiones estén registradas con este motivo de petición e informe por cualquiera de los canales de atención una situación de inobservancia amenaza o vulneración de derechos del niño, niña o adolescente, los profesionales de Servicios y Atención podrá registrar anexos, teniendo en cuenta que esta solicitud tiene Defensor de Familia asignado para asumir el Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos remitido por otra autoridad.
Remisión para Seguimiento a la Medida por Parte de Coordinador Zonal	Teniendo en cuenta la competencia del Coordinador del Centro Zonal para el seguimiento a las medidas de restablecimiento de Derechos establecidas en el artículo 2,24,9,2,5 del Decreto 1069 de 2015, donde se indica que, para el seguimiento a las medidas de restablecimiento de derechos adoptadas por la autoridad administrativa, esta deberá remitir información y copia de la decisión correspondiente, una vez quede ejecutoriada al coordinador del Centro Zonal de instituto Colombiano de Bienestar Familiar, sin perjuicio de la obligación que le asiste a la autoridad administrativa de efectuar el seguimiento y evaluación de las medidas de restablecimiento de derechos

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 136
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>adoptadas en el fallo. asimismo, por lo contemplado en el artículo 96 de la ley 1098 de 2006, en el cual indica que corresponde al Coordinador del centro Zonal del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar efectuar el seguimiento de las medidas de protección o de restablecimiento de derechos, adoptadas por parte de la autoridad administrativa, a favor de un niño, niña o adolescente. adicional a lo anterior, se podrá registrar este motivo cuando los ciudadanos por cualquier canal de atención reporten que la Comisaría de Familia está adelantando el proceso administrativo de restablecimiento de derechos, pero la vida o integridad del niños, niña o adolescente sigue en riesgo, con el fin que la coordinadora del Centro zonal realice seguimiento a la medida. Por lo anterior, por parte de Servicios y Atención se realizará el registro de la petición y se direccionará al coordinador del Centro Zonal quien adelantará el seguimiento a la medida de restablecimiento tomada por la otra autoridad.</p>
Solicitud de aval Ampliación de Seguimiento PARD	<p>Permite registrar las solicitudes de ampliación de los términos de seguimiento de los PARD que se realicen por parte de autoridades administrativas diferentes a los defensores de familia, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 11199 de 2019, de tal manera que los Directores Regionales o Director de Protección, puedan validar y decidir sobre el otorgamiento o no del respectivo aval, cuando se advierta que de acuerdo con las situaciones fácticas y probatorias que reposan en el expediente, no es posible definir de fondo el proceso en el término máximo establecido en el Código de la Infancia y la Adolescencia, a pesar de haber cumplido con cada una de las etapas procesales.</p>
Solicitud de Cupo en Modalidades de Protección - Diferente a Hogar Gestor	<p>Solicitud de Cupo de otras autoridades administrativas, tradicionales indígenas o judiciales que requieran de la ubicación en modalidades diferente al Hogar Gestor, para niños, niñas y adolescentes. Se adelantará el registro de la petición por parte de los profesionales de Servicios y Atención, quienes deberán direccionar al Coordinador Zonal, quien posteriormente creará el beneficiario, el motivo de ingreso, la medida, la ubicación y egresará al niño, niña o adolescente cuando la autoridad administrativa lo solicite, posterior a esto cerrará la petición. Los profesionales de Servicios y Atención solo podrán registrar anexos a estas solicitudes, cuando después de realizar la solicitud de cupo, la autoridad administrativa o judicial traslade el proceso para la Declaratoria de Adoptabilidad o traslade por competencia o cuando agregue información sobre el cupo solicitado.</p>

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

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

**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 137
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Solicitud de Cupo en Modalidad de protección - Hogar Gestor	<p>Solicitud de Cupo de otras autoridades administrativas, tradicionales indígenas o judiciales que requieran de la ubicación en modalidades de protección del ICBF, para niños, niñas y adolescentes. Se adelantará el registro de la petición por parte de los profesionales de Servicios y Atención, quienes deberán direccionar al Coordinador Zonal, quien posteriormente creará el beneficiario, el motivo de ingreso, la medida, la ubicación y egresará al niño, niña o adolescente cuando la autoridad administrativa lo solicite, posterior a esto cerrará la petición. Los profesionales de Servicios y Atención solo podrán registrar anexos a estas solicitudes, cuando después de realizar la solicitud de cupo, la autoridad administrativa o judicial traslade el proceso para la Declaratoria de Adoptabilidad o traslade por competencia o cuando agregue información sobre el cupo solicitado.</p>
Traslado por Competencia de PARD	<p>Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1098 de 2006, Artículo 97 competencia territorial, será competente la autoridad del lugar donde se encuentre el niño, la niña o el adolescente (...), y en el lineamiento de derechos de niños, niñas y adolescentes con sus derechos inobservados, amenazados o vulnerados en la sección 3.1. competencia en el marco del restablecimiento de derechos de niños, niñas o adolescentes y cambio de competencia, cuando concurra alguna circunstancia durante el proceso administrativo de restablecimiento de derechos y el niño, niña o adolescente deba ser trasladado del lugar donde se encuentre, dicho traslado se efectuará al mismo tiempo con su historia de atención en físico, modificándose la competencia de la autoridad administrativa, es necesario atender los procesos que se remitan por otras autoridades administrativas, tradicionales indígenas o judiciales. Se adelantará el registro de la petición por parte de los profesionales de Servicios y Atención, quienes deberán direccionar a un Defensor de Familia para que se continúe el proceso por parte del ICBF. Cuando las peticiones estén registradas con este motivo de petición e informen por cualquiera de los canales de atención una situación de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos del niño, niña o adolescente, los profesionales de Servicios y Atención podrán registrar anexos, teniendo en cuenta que esta solicitud tiene Defensor de familia asignado para asumir el Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos remitido por otra autoridad.</p>

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 138 de 162

TIPO DE PETICIÓN SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Abandono	Hace referencia a la ausencia voluntaria, intencional y absoluta de progenitores, cuidadores o representantes legales de un niño, niño o adolescente para garantizar el cumplimiento de los derechos consagrados en la Ley 1098 de 2006 modificada por la Ley 1878 de 2018.
Apoyo a Madres Gestantes o Lactantes (menor o mayor de 18 años)	El objetivo fundamental del programa es la atención integral a las adolescentes o mayores de 18 años, con embarazo deseado o no, gestante o puérpera (40 días después del parto), que se encuentre en periodo de lactancia (contemplado hasta los dos (2) años de lactancia complementaria), con derechos inobservados, amenazados o vulnerados, y sus hijos e hijas bajo cuidado temporal menores de 18 años. Esto, con el fin de fortalecer sus factores de generatividad, posibilitar su efectiva inclusión sociofamiliar, aportar en la construcción de su proyecto de vida y restablecer el ejercicio de sus derechos y los de sus hijos e hijas.
Atención a niños, niñas hasta los tres (3) años de edad en establecimientos de reclusión de mujeres Carece de Represente Legal.	Es una modalidad diseñada de manera conjunta por el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario - INPEC y el ICBF, en cumplimiento del Código Penitenciario y Carcelario, para prestar servicios de atención integral durante las reclusiones de mujeres que cuentan con permanencia de menores de tres (3) años, hijos(as) de internas, mujeres gestantes y madres en periodo de lactancia. La atención para este servicio es de trescientos sesenta y cinco (365) días. El objetivo general de la modalidad es apoyar la atención integral desde su gestación hasta los tres (3) años de los niños y las niñas que se encuentran en los establecimientos de reclusión de mujeres, mediante acciones que apoyen su desarrollo integral y fortalezcan los vínculos afectivos con sus familias y cuidadores. Es un servicio de atención gratuito.
Carece de Representante Legal	Puede ser utilizado cuando se informe a través de: abuelos, tíos, sobrinos, primos, familia extensa, entre otros, de conformidad con el caso específico, que desempeñen tanto las labores de cuidado y administración de los bienes, como el ejercicio de la crianza y educación de los niños, niñas y adolescentes y que adicionalmente se presente la carencia de representación legal de los menores de edad, que atañe la falta de los dos padres, ya sea por abandono, muerte o dependiendo de cada caso particular, situación que impide que los menores de edad cuenten con representantes legales y responsables de su cuidado personal, designación de un tercero que ejerza la representación y el cuidado, dado que lo anterior se traduce en una vulneración de

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 139 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	derechos, razón por la cual es importante que esta situación se ponga en conocimiento del ICBF.
Convivencia Educativa	<p>La Ley 1620 de 2013, reglamentada por el Decreto 1965 de 2013 establece que los casos de situación tipo II deben ser remitidos al ICBF por el Comité de Convivencia Escolar.</p> <p>Por este motivo ingresan las situaciones Tipo II, las cuales corresponden a la agresión escolar, acoso escolar (bullying) y Ciberacoso (Ciberbullying), que no revisten las características de la comisión de un delito y que cumplan con cualquiera de las siguientes características: a) Que se presenten de manera repetida o sistemática; b) Que causen daños al cuerpo o a la salud sin generar incapacidad alguna para cualquiera de los involucrados.</p> <p>Agresión escolar Según el numeral 3° del artículo 39, del Decreto 1965 de 2013 la agresión escolar: “Es toda acción realizada por uno o varios integrantes de la comunidad educativa que busca afectar negativamente a otros miembros de la comunidad educativa, de los cuales por lo menos uno es estudiante. La agresión escolar puede ser física, verbal, gestual, relacional y electrónica.</p> <p>Acoso escolar: De acuerdo con el artículo 2° de la ley 1620 de 2013, la agresión escolar: “(...) es toda conducta negativa, intencional metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un niño, niña o adolescente, por parte de un estudiante o varios de sus pares con quienes mantiene una relación de poder asimétrica, que se presenta de forma reiterada o a lo largo de un tiempo determinado. También puede ocurrir por parte de docentes contra estudiantes, o por parte de estudiantes contra docentes, ante la indiferencia o complicidad de su entorno”.</p> <p>Ciberacoso: De acuerdo con el artículo 2 de la ley 1620 de 2013, “es toda forma de intimidación con uso deliberado de tecnologías de información (Internet, redes sociales virtuales, telefonía móvil y video juegos online) para ejercer maltrato psicológico y continuado”.</p>

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

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

**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 140 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>La información debe ser enviados con el respectivo protocolo de atención que se haya implementado para las situaciones tipo II por parte del Establecimiento Educativo, este debe contener como mínimo: i) identificación y dirección de domicilio de los involucrados, ii) Documentar la situación que lo enmarca en las situaciones tipo II, iii) Comunicación a los acudientes del o los estudiantes involucrados, iv) Acciones tomadas por parte del Establecimiento Educativo. Lo anterior, sin perjuicio que la autoridad administrativa, brinde la atención inmediata que se requiera en cada caso.</p> <p>No obstante lo anterior, cuando los profesionales de Servicios y Atención tengan conocimiento de una situación Tipo II, sin que la misma sea enviada por el Comité de Convivencia Escolar o sea reportada por otra persona (padres, representantes legales, anónimo y demás) deberán tomar la solicitud y enviarla al Defensor de Familia quien será el encargado de solicitar la información que hace falta.</p>
Extraviado	Son los niños, niñas y adolescente de los que se recibe un reporte por cualquier ciudadano manifestando que el mismo fue encontrado en un lugar determinado sin la compañía de sus progenitores o un adulto a su cargo, encontrándose fuera de la esfera de protección de la persona que los tiene a su cuidado, padres o representante legal.
Hechos Victimizantes en el Marco del Conflicto Armado	Por este motivo pueden ingresar las siguientes situaciones: Amenazados Contra su Vida por Acción de los Grupos Armados Organizados al Margen de la Ley: Niño, Niña o Adolescente víctimas del conflicto armado que se encuentran amenazados contra su vida, por un Grupo Armado Organizado al Margen de la Ley. Amenazados de Reclutamiento Inminente por parte de los Grupos Armados Organizados al Margen de la Ley: Niño, Niña o Adolescente que se encuentren en riesgo de reclutamiento inminente por presencia y accionar de grupos armados organizados al margen de la ley. Víctima de Minas Antipersona, Municiones Sin Explotar o Artefacto Explosivo Improvisado: Todos los NNA víctimas de minas antipersona, municiones sin explotar y artefactos explosivos improvisados se les debe brindar atención para garantizar el derecho a la reparación integral. Ellos tendrán derecho a recibir tratamiento médico, prótesis, y asistencia psicológica, que garanticen su plena rehabilitación. Víctimas de Acto Terrorista - Atentados - Combates - Enfrentamientos Hostigamientos: Todas aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las

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

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

**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 141
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. Niños, niñas, adolescentes nacidos como consecuencia del abuso sexual en el marco de conflicto armado: Niño, Niña o Adolescente nacidos como producto de un abuso sexual cometido en el marco del conflicto armado. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la Ley 1448 de 2011, artículo 181 –Parágrafo, relativo a los derechos de los niños, niñas y adolescentes víctimas. TENGA EN CUENTA: Para efectos del registro en el módulo de atención al ciudadano los niños víctimas de violencia sexual en el marco del conflicto armado ingresan por los motivos definidos para este tipo de violencia, siendo la misma un hecho victimizantes, pero priorizando su clasificación por el motivo más relevante.</p>
Hijos e hijas de excombatientes asesinados/reincorporados	<p>Se usará en aquellos casos en los que se identifique niños, niñas y adolescentes hijos de excombatientes que han sido asesinados y que han quedado huérfanos de alguno o de los dos (Padre y Madre) que haya sido excombatientes de las FARC-EP.</p>
Incumplimiento al Régimen de Visitas y Custodia	<p>Por este motivo ingresan las situaciones del delito de Ejercicio Arbitrario de Custodia, contemplado en el Artículo 230A del Código Penal (Ley 599 de 2000), "Ejercicio arbitrario de la custodia de hijo menor de edad. El padre que arrebató, sustraiga, retenga u oculte a uno de sus hijos menores sobre quienes ejerce la patria potestad con el fin de privar al otro padre del derecho de custodia y cuidado personal, incurrirá, por ese solo hecho, en prisión de uno (1) a tres (3) años y en multa de uno (1) a dieciséis (16) salarios mínimos legales mensuales vigentes". En el delito de Ejercicio Arbitrario de la Custodia no se incluyó como conducta penalmente sancionable, el incumplimiento al régimen de visitas, por lo indicado en Sentencia C-239/14, en la que la Corte Constitucional señaló que: "Si bien la conducta del padre que no respeta el régimen de visitas es censurable y merece reproche, porque vulnera el derecho fundamental del niño a tener una familia y a no ser separado de ella, y el derecho del otro padre a mantener una relación con su hijo, de ello no se sigue que su conducta se pueda equiparar a la del padre que arrebató, sustraiga, retenga u oculte a uno de sus hijos para privar al otro padre de la custodia y cuidado del niño, y menos aún que esta conducta deba criminalizarse. Y no puede equipararse porque el niño vive la mayor parte del tiempo con el padre que tiene la custodia y el cuidado, que en vista de esta circunstancia, en rigor no lo puede arrebatar, ni sustraer, ni retener, ni ocultar."</p> <p>De otra parte, debe recalcarse que, sin perjuicio de la competencia que corresponde asumir a la Fiscalía General de la Nación, respecto de la investigación del delito de</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 142
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>Ejercicio Arbitrario de la Custodia de hijo menor de edad, los Defensores de Familia por su parte, deben procurar y promover la realización y restablecimiento de los derechos de niños, niñas y adolescentes, en virtud de lo cual, están llamados a adelantar todas las actuaciones necesarias para prevenir, proteger y restablecer sus garantías fundamentales, como en el evento en que se ven afectados por situaciones de incumplimiento del régimen custodia y visitas definido entre sus progenitores o personas encargadas de su cuidado, de manera que no resulta incompatible que mientras se adelanta la acción penal por fiscalía y en sede judicial, paralelamente, el Defensor de Familia, implemente las acciones administrativas necesarias para la protección integral del menor de edad del que se trate.</p> <p>En los casos de Ejercicio Arbitrario de la Custodia cuando se advierta que en la solicitud que se formula, no se encuentra claro el lugar de ubicación del menor, no es posible que ICBF asuma la competencia, deberá darse traslado a la Fiscalía para que inicie las acciones pertinentes.</p> <p>Adicional a lo anterior, las personas diferentes a los progenitores que tengan definida la custodia, en acta de conciliación, resolución o sentencia judicial podrán realizar esta petición e ingresará por el tipo de petición Solicitud de Restablecimiento de Derechos.</p>
Niños, Niñas y Adolescentes Migrantes no Acompañados	<p>Por este motivo deben ingresar los niños, niñas y adolescentes que migran solos no acompañados, es decir que están separados de ambos padres y otros parientes y NO están al cuidado de un adulto al que, por ley o costumbre, incumbe esa responsabilidad." Lo anterior teniendo en cuenta la Observación No. 6 del Comité de los Derechos del Niño. Adicionalmente, los profesionales de la Subdirección de Restablecimiento de Derechos también crearán el motivo de ingreso en el módulo de Beneficiarios.</p>
Otorga Consentimiento para la Adopción	<p>Es cuando quienes ejercen la patria potestad manifiestan su consentimiento para entregar en adopción a su hijo o hija menor de edad.</p> <p>Dicho consentimiento debe estar libre de toda presión, engaño, fuerza o coerción. Así mismo, debe haberse otorgado con la previa información y asesoría suficiente sobre las consecuencias psicosociales y jurídicas de la decisión, lo cual configura su validez civil e idoneidad constitucional, acorde con lo establecido en el artículo 66 del Código de Infancia y Adolescencia.</p> <p>Esta situación de consentimiento, se da en los siguientes casos:</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 143
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<ol style="list-style-type: none">1. Adopción del hijo de cónyuge o compañero permanente.2. Adopción de un pariente.3. Adopción de niño, niña o adolescente indeterminado. (Cuando uno o los dos padres otorgan el consentimiento, sin que les sea dado señalar en favor de quien lo otorgan).
Situación de Alta Permanencia en Calle	Niñas, niños y adolescentes que transitan entre su hogar o su familia y la calle (calles, semáforos, parques, salas de videojuegos, café internet, entre otros). Permanecen en la calle durante gran parte del día sin la supervisión de sus padres o cuidadores, con quienes sus vínculos pueden verse afectados, exponiéndose a situaciones de riesgo o vulneración de sus derechos, pero en las noches generalmente pernoctan en su hogar o familia.
Situación de Trabajo Infantil	<p>Toda actividad física o mental, remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios, realizada en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica por personas menores de 18 años.</p> <p>Según la OIT, Todo trabajo que priva los niños de su niñez, su potencial y su dignidad, que es peligroso y perjudicial para el bienestar físico, mental o moral del niño e interfiere con su escolarización puesto que:</p> <ol style="list-style-type: none">a) Les priva de la posibilidad de asistir a clase,b) les obliga a abandonar la escuela de forma prematura,c) o les exige combinar estudio con un trabajo pesado que les requiere mucho tiempo.
Situación de Vida en Calle	Niños, niñas y adolescentes que habitan permanentemente en la calle, haciendo del espacio público el escenario donde desarrollan todos los ámbitos de su vida y satisfacen todas sus necesidades: socialización, alimentación, techo, aseo, sustento, necesidades biológicas, entre otros. La calle se ha convertido en su morada y espacio de desarrollo, por lo general, no habita con su familia biológica, con quienes los vínculos se han roto o debilitado en gran medida y generalmente han desertado del sistema escolar.
Tenencia Irregular de niño, niña o Adolescentes	Cuando un NNA se encuentra de manera irregular con una persona diferente a sus padres o familiares, es decir, sin que ostente legalmente la custodia o tenga el derecho o consentimiento de los padres de estar con el niño.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 144 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Solicitud de Refugio de Niños, Niñas y Adolescentes	<p>que hace referencia a la solicitud de refugio de niños, niñas y adolescentes migrantes que NO están bajo el cuidado de alguno de sus padres, pero sí de otros miembros adultos de su familia, y que en virtud del Decreto 1067 de 2015, en el trámite de refugio requieren de la representación de una Autoridad Administrativa ante el Ministerio de Relaciones Exteriores. Durante el trámite de reconocimiento de la condición de refugiado el ICBF, velará por la protección del interés superior del niño, niña o adolescente.</p>
Trata de Niños, Niñas y Adolescentes	<p>De acuerdo con el marco legal internacional y nacional, la Trata de Personas consiste en captar, trasladar, recibir y/o acoger a niños, niñas y adolescentes con fines de explotación, para lo cual no es necesario que concurren todas las acciones (basta con una sola acción), ni que se presente la explotación misma como resultado de quien ha pretendido la realización de alguna de ellas (basta con que se demuestre la intención de explotar al niño, niña o adolescente).</p> <p>Para efectos del registro en el módulo de atención al ciudadano del SIM ingresaran por este motivo: Trata de personas con fines de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes: consiste en la captación, traslado, recepción o acogida de menores de 18 años con el propósito de su utilización en actividades de contenido sexual, de manera directa o a través de representación, espectáculos, contenido pornográfico, a cambio de una ganancia o retribución, a favor de un explotador.</p> <p>Trata de niños, niñas y adolescentes con fines de matrimonio servil: es la entrega por parte de un adulto, familia, padres o tutores de un niño, niña o adolescente en matrimonio o figuras análogas al matrimonio, sin que exista derecho a oponer voluntad para tal fin, y en el que median ofrecimientos o contrapartidas a cambio de esa entrega.</p> <p>De acuerdo con el marco legal internacional y nacional, la Trata de Personas consiste en captar, trasladar, recibir y/o acoger a niños, niñas y adolescentes con fines de explotación, para lo cual no es necesario que concurren todas las acciones (basta con una sola acción), ni que se presente la explotación misma como resultado de quien ha pretendido la realización de alguna de ellas (basta con que se demuestre la intención de explotar al niño, niña o adolescente).</p> <p>Para efectos del registro en el módulo de atención al ciudadano del SIM ingresaran por este motivo:</p> <p>Trata de niños, niñas y adolescentes con fines de trabajo: es la captación, traslado, recepción o acogida de niños, niñas y adolescentes con el objeto de realizar actividades</p>

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

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

**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 145
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>laborales que generen beneficio para el Tratante a cambio de dinero o de alimentos y elementos escasos y por lo tanto no suficientes para la subsistencia y garantía de derechos como, por ejemplo, espacios de pernoctada</p> <p>Trata de niños, niñas y adolescentes con fines de servidumbre: es la captación, traslado, recepción o acogida de menores de 18 años, con el fin de someterlos a la prestación de servicios y de vivir en el mismo lugar en donde es obligado a prestarlos (fincas y casas). En muchas ocasiones se da en el contexto de pago de deudas familiares, promesas de mejoramiento de condiciones para salir del campo o la ciudad, o por huir de entornos de peligrosidad, y concluyen en escenarios de explotación.</p> <p>Trata de niños, niñas y adolescentes con fines de explotación en mendicidad ajena: aunque las situaciones de mendicidad no constituyen en sí mismas una forma de delito, es el resultado de factores estructurales de pobreza, exclusión, marginalidad, entre otros, y que son aprovechados por criminales para captar, trasladar, recibir y acoger a menores de 18 años, con el fin de obtener provecho económico de la utilización de éstos en situaciones que implican la mendicidad.</p>
Víctima de uso, porte manipulación o lesión por Pólvora	Es cuando reportan casos relacionados con afectaciones físicas a raíz de la manipulación de la pólvora, ya sea por sí mismo o por culpa de un tercero. Igualmente, cuando el niño, niña o adolescente porta la pólvora o está en un lugar en donde se evidencia el expendio o producción de la misma.
Violencia Física, psicológica y/o negligencia	<p>Violencia física.</p> <p>Es toda acción a través del uso de la fuerza física, la cual puede causar dolor, malestar, lesiones, daños a la salud, o al desarrollo del niño, niña o adolescente; la violencia física se puede ejercer a través de:</p> <p>Manos o con cualquier parte del cuerpo: Cachetadas, nalgadas, pellizcos, puñetazos, patadas, pisones, puños, empujones, mordiscos, zarandeo, coscorriones, rasguños, jalón de pelo, jalón de orejas, asfixiar, dar puntapiés, otros.</p> <p>Objetos: Palos, correas, cables, pantuflas, cigarrillos, planchas, zapato, azote, vara, entre otros.</p> <p>Armas: cuchillos, puñales, pistolas, entre otros.</p> <p>Sustancias, agentes químicos u objetos que producen quemaduras: agua o líquidos hirviendo, ácido, entre otros.</p> <p>Otras formas: Ahogamiento, ingesta forzosa, obligarlos a asumir posturas incómodas.</p> <p>Adicional a lo anterior, en la violencia física se incluye el castigo físico o corporal, el cual recoge de manera única o combinada, las formas de violencia física descritas anteriormente.</p> <p>Violencia Psicológica: se entiende por violencia psicológica</p>

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

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

**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 146
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>toda acción u omisión destinada a degradar, discriminar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de los niños, niñas y adolescentes, a través de formas como: humillar, rechazar, aterrorizar, aislar, ser permisivos, instrumentalizar o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud mental, o el desarrollo personal.</p> <p>Omisión o trato negligente: se refiere a la falta de protección y cuidado mínimo del niño, niña o adolescente por parte de los progenitores o encargados del cuidado. Existe negligencia cuando los responsables del cuidado no protegen de la exposición al peligro, ni atienden, o satisfacen las necesidades básicas de los niños, niñas y adolescentes, sean estas físicas, psicológicas, educativas o de salud, teniendo los medios, el conocimiento y acceso a la prestación de servicios.</p> <p>Es importante resaltar que la negligencia no se debe confundir con hechos accidentales, por desconocimiento o por condiciones de pobreza y que el lineamiento menciona que un indicador físico en el niño, niña o adolescente de la negligencia es cuando existan Accidentes frecuentes por falta de supervisión.</p> <p>Para mayor información de estos tipos o formas de violencia consulte el Lineamiento técnico para la atención de niños, niñas y adolescentes con sus derechos inobservados, amenazados o vulnerados por causa de la violencia.</p>
Violencia Sexual	<p>Por este motivo ingresan todas las formas o tipologías de Violencia Sexual descritas en el Lineamiento técnico para la atención a niños, niñas y adolescentes, con derechos amenazados o vulnerados, víctimas de violencia sexual. Las cuales se describen a continuación:</p> <p>Acto sexual: Son todas aquellas acciones o comportamiento sexuales, donde no existe penetración del miembro viril por vía anal, vaginal u oral, y/o la penetración vaginal o anal con cualquier otra parte del cuerpo humano u otro objeto. (Grupo Técnico Coordinador del SIVIGE, 2017).</p> <p>De acuerdo al Código Penal Colombiano (Ley 599 de 2000) los actos sexuales configuran un delito contra la libertad, integridad y formación sexual cuando se hacen con violencia o manera abusiva. Cuando el acto sexual se realice mediante el uso de la violencia. Para estos efectos, la violencia es entendida como el uso de la fuerza, la amenaza del uso de la fuerza, la coacción física o psicológica (como la causada por el temor a la violencia, la intimidación; la detención ilegal; la opresión psicológica, el abuso de poder; la utilización de entornos de coacción y circunstancias similares).</p> <p>De acuerdo con el Código Penal Colombiano (Ley 599 de 2000), los actos sexuales violentos que configuran delitos son los siguientes:</p> <p>Acto sexual violento: La persona que realice un acto sexual</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 147
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>mediante violencia incurre en el delito contemplado en el artículo 206 del Código Penal. Puesto en incapacidad de resistir: La persona que realice actos sexuales en los que se haya puesto a la víctima en incapacidad de resistir incurre en el delito contemplado en el artículo 207 del Código Penal.</p> <p>Acceso carnal: De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 212 del Código Penal, el acceso carnal se define como la penetración del miembro viril por vía anal, vaginal u oral, así como la penetración vaginal o anal de cualquier otra parte del cuerpo humano u otro objeto. Este configura un delito contra la libertad, integridad y formación sexual cuando se hace A. Con violencia o B. De manera abusiva. Tenga en cuenta que en consideración a la edad. La persona que acceda carnalmente a persona menor de catorce años incurre en la conducta contemplada en el artículo 207 del Código Penal. En razón a lo anterior, todo acceso carnal que se realice a niño, niña o adolescente menor de 14 años, ya sea "consentidas" o no resistidas son consideradas como un delito.</p> <p>Explotación Sexual Comercial y Pornografía Infantil: El Plan Nacional de Prevención y Erradicación de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, la Resolución 459 de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social define la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes como: El abuso sexual cometido contra una persona menor de 18 años [...] en el que a la víctima o a un tercero se le ofrece pagar o se le paga en dinero o en especie [donde] la víctima es tratada como mercancía u objeto, siendo vendida y comprada por parte de adultos(as), [reproduciendo] una forma actual de esclavitud. Por ende, la explotación sexual tiene elementos diferentes del abuso sexual, siendo éstos la cosificación, la retribución y la mercantilización, pese a ello, cabe aclarar que estas características no pueden usarse como base de una supuesta autonomía y responsabilidad de sus víctimas. En el marco de la Mesa de Trabajo para la Construcción de la Línea de Política Pública para la Prevención y Erradicación de la ESCNNA (2016-2017), se reconoce y analiza que: Existen formas de explotación sexual de la niñez, que no poseen un carácter comercial, en tanto no se realizan, en todas las circunstancias, en el marco de un intercambio o promesa de intercambio o remuneración en dinero o en especie. Tal es el caso de la pornografía y la utilización de medios de comunicación para obtener u ofrecer contacto o actividad sexual con personas menores de edad (Artículos 218 y 219A del Código Penal Colombiano), que solo requieren de la producción, posesión, utilización o facilitación de medios de comunicación para obtener o divulgar, materiales de abuso o explotación sexual, o para obtener contacto sexual con personas menores de 18 años.</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 148
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>En consecuencia, en las sesiones de la Mesa de Trabajo (2016-2017) se discutió que la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes puede ser comercial y no comercial; la comercial implica el intercambio, oferta o aceptación de intercambio directo (víctima-demandante), o a través de tercero (intermediarios, proxenetas) de una remuneración en dinero o en especie. La explotación sexual no comercial, por otro lado, no requiere de tal intercambio, como es el caso de los delitos de pornografía y la utilización de medios de comunicación, anteriormente explicados, que pueden ser o no comerciales, pero son considerados delitos de explotación sexual en ambos casos. Los delitos de explotación sexual comercial son principalmente la demanda de explotación sexual comercial y el proxenetismo con personas menores de edad (Código Penal Colombiano, Artículos 217A y 213A).</p> <p>Acoso sexual: Hace referencia al conjunto de acciones y comportamientos de tipo verbal, escrito, no verbal, físico o virtual con contenido sexual en donde se hostigue, acose, humille, asedie, ofenda, persiga; también puede contener acercamientos corporales u otras conductas físicas de tipo sexual, dirigido a un niño, una niña o adolescente sin su consentimiento, aprovechando condiciones o relaciones de autoridad o de poder, edad, sexo, posición social, familiar o económica.</p> <p>Esta conducta se encuentra tipificada como delito en el artículo 210 A del Código Penal, adicionado por el artículo 29 de la Ley 1257 de 20086.</p> <p>De acuerdo a Expósito y Moya (2005, citado por Aguilar, Manuel y Orellana, 2007) hay tres tipos de acoso sexual:</p> <p>a) Acoso de género: conductas relacionadas con el sexo, de tipo ofensivo, grosero, o despectivo, que sirven para expresar actitudes insultantes u ofensivas hacia las mujeres. Se dirigen hacia las mujeres por el hecho de ser mujeres; b) Atención sexual no deseada: atención y conductas sexuales que no son bien recibidas, ni han sido suscitadas y, por tanto, no son recíprocas; c) Coacción: intentos explícitos o implícitos de obtener cooperación sexual con la promesa de recompensas o la amenaza de castigos (p. 9).</p> <p>El acoso sexual se puede presentar en escenarios privados como al interior de la familia; en relaciones parentales, fraternales, con otros miembros de la familia o con cercanía a la misma, o en escenarios públicos como en la escuela, la iglesia, el transporte y vía pública entre otros, no es exclusivo de un solo escenario. Es de mencionar que se puede presentar de manera repetitiva u ocasional, lo más importante es no naturalizar este tipo de violencia, la recomendación es que sea denunciada y atendida.</p> <p>Otras formas de violencia sexual: Además de las violencias señaladas anteriormente, se debe tener en cuenta que existen otras conductas constitutivas de violencia sexual,</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 149
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>tales como la esclavitud sexual, el embarazo forzado, la desnudez forzada, el aborto forzado, la mutilación genital femenina, esterilización y anticoncepción forzadas, todas reconocidas y descritas tanto en el ordenamiento jurídico nacional como internacional y que han sido caracterizadas, principalmente, en el marco de los conflictos armados. Este tipo de violencias además de tratarse como una vulneración a los bienes jurídicos de las víctimas, deben ser entendidas y referenciadas como hechos que constituyen una violación a los derechos humanos.</p> <p>Matrimonio Temprano: El matrimonio temprano comprende toda unión oficial o de hecho a temprana edad, donde una o ambas personas son niños, niñas y adolescentes. Aunque en Colombia las uniones oficiales pueden llevarse a cabo por personas menores de edad siempre y cuando sean mayores de 14 años y cuenten con la autorización expresa de sus progenitores (Corte Constitucional, Sentencia C-507 de 2004), la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer, sugiere establecer una edad mínima para la celebración del matrimonio, que propenda por el sano crecimiento y formación de los niños y niñas.</p> <p>Sobre este punto, el Comité sobre la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, en la Recomendación General N° 21 de 1994, entiende que la edad mínima para contraer matrimonio debe ser 18 años tanto para el hombre como para la mujer.</p> <p>Otras situaciones de inminente peligro o riesgo asociadas a la violencia sexual</p> <p>Las tipologías anteriormente mencionadas están en el Lineamiento técnico para la atención a niños, niñas y adolescentes, con derechos amenazados o vulnerados, víctimas de violencia sexual; sin embargo desde la Dirección de Servicios y Atención, se han evidenciado otro tipo de amenazas que pueden estar asociadas a la violencia sexual y que deben ser puestas en conocimiento de la Autoridad Administrativa para que en su condición de director de proceso, emita auto de trámite ordenando a su equipo interdisciplinario la verificación de la garantía de los derechos (art. 1º Ley 1878 de 2018, que modificó el artículo 52 de la Ley 1098 de 2006).</p> <p>En este punto es importante resaltar que los profesionales de Servicios y Atención clasifican el motivo de atención priorizando el de mayor riesgo para el niño, niña o adolescente, y los motivos de violencia sexual siempre se priorizan frente a los otros; sin embargo, en estas dos situaciones se revisará el contexto y si existen más vulneraciones o amenazas de derechos, se podrá priorizar la que en el momento esté causando más riesgo para el niño, niña o adolescente.</p> <p>Por lo anterior, los profesionales de Servicios y Atención, deben contemplar como una amenaza asociadas a la violencia sexual las siguientes situaciones:</p>

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 150 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>1.El hecho de que el niño, niña o adolescente viva o se encuentre bajo contacto frecuente de un agresor sexual judicializado o no, por lo tanto, es necesario que las Autoridades Administrativas y sus equipos Interdisciplinarios realicen la verificación de derechos.</p> <p>2. Que el niño, niña o adolescente presente uno o varios signos y síntomas asociados a la violencia sexual.</p>

TIPO DE PETICIÓN PROCESO CONFLICTO CON LA LEY

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes	<p>Ley 1098 de 2006 Artículo 139. Sistema de responsabilidad penal para adolescentes. El sistema de responsabilidad penal para adolescentes es el conjunto de principios, normas, procedimientos, autoridades judiciales especializadas y entes administrativos que rigen o intervienen en la investigación y juzgamiento de delitos cometidos por personas que tengan entre catorce (14) y dieciocho (18) años al momento de cometer el hecho punible. concordante con el Artículo 140 Ley 1098 de 2006.</p>
Restablecimientos menores de 14 Años	<p>Ley 1098 de 2006 ARTÍCULO 143. NIÑOS Y NIÑAS MENORES DE CATORCE (14) AÑOS. Cuando una persona menor de catorce (14) años incurra en la comisión de un delito sólo se le aplicarán medidas de verificación de la garantía de derechos, de su restablecimiento y deberán vincularse a procesos de educación y de protección dentro del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, los cuales observarán todas las garantías propias del debido proceso y el derecho de defensa.</p> <p>Si un niño o niña o un adolescente menor de catorce (14) años es sorprendido en flagrancia por una autoridad de policía, esta lo pondrá inmediatamente o a más tardar en el término de la distancia a disposición de las autoridades competentes de protección y restablecimiento de derechos. Si es un particular quien lo sorprende, deberá ponerlo de inmediato a disposición de la autoridad policial para que esta proceda en la misma forma.</p>

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 151 de 162

TIPO DE PETICIÓN TRÁMITE BÚSQUEDA DE ORIGENES

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Búsqueda Familia de Origen	<p>el cual permite el registro de la búsqueda activa de los miembros de la familia biológica de una persona adoptada, y el acceso a la documentación de su proceso de adopción, en el marco del cumplimiento al derecho de los niños, niñas, adolescentes y adultos adoptados, de conocer su origen y el carácter de su vínculo familiar. Igualmente se registran las solicitudes de familias biológicas para actualizar sus datos de contacto, fotografías, cartas y demás documentos con el fin de facilitar su ubicación en caso de ser requerido por parte del adoptado.</p>
Copia Historia de Atención	<p>Hace referencia a las solicitudes en las cuales requieran copia de la Historia de Atención completa o de algún documento, como la Sentencia de Adopción, para lo cual es importante tener clara la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La persona adoptada tiene derecho a acceder a la copia de los documentos y demás actuaciones que constituyen su historia de atención, así mismo tiene derecho a conocer las circunstancias y situaciones que generaron su ingreso y permanencia en los servicios de ICBF, y los antecedentes que llevaron a determinar que la adopción fue la medida de protección adecuada para el restablecimiento de su derecho a crecer en medio de una familia garante e idónea. • Se debe informar al peticionario que todos los documentos propios del proceso de protección y adopción tienen una reserva legal¹ por el término de veinte (20) años, para los adoptados de 2006 en adelante, o de treinta (30) años, para los adoptados de 1989 hasta 2006. • De estos documentos solamente podrá expedirse copia a los adoptados que hayan llegado a la mayoría de edad (18 años según normatividad en Colombia). • También podrá expedirse copia a los padres adoptantes de los niños, niñas y adolescentes, que los requieran directamente o a través de un apoderado. <p>Nota: Si el usuario requiere únicamente copia del Registro Civil de nacimiento, previo o posterior a la Adopción se deberá orientar al ciudadano que lo puede solicitar directamente en la oficina auxiliar de la registraduría o notaría en la cual se haya hecho la inscripción.</p>

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 152 de 162

Familia Biológica Busca Adoptado	<p>Este motivo se utiliza cuando la familia biológica, solicita acceso a los documentos contenidos en la Historia de Atención, o a los datos de contacto existentes de un niño, niña o adolescente (ahora joven o adulto) que fue adoptado, para lo cual es indispensable brindar claridad en la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NO Es posible permitir el acceso o brindar información del expediente de la persona que fue miembro de su familia, teniendo en cuenta que, como resultado de la Declaratoria de Adoptabilidad la familia biológica no sólo pierde la patria potestad sino también todos los derechos relativos a el menor de edad, y conforme a la ley ya no existe parentesco alguno con el niño, niña o adolescente a quien se le reestableció su derecho a tener una familia por medio de la adopción. • De la misma manera, la Ley establece un término de Reserva Legal sobre los documentos (actuaciones administrativas y judiciales) producidos con ocasión del proceso de restablecimiento de derechos del niño, niña o adolescente, y del proceso de adopción. Finalizado este término, dichos documentos adquieren carácter de confidencialidad y privacidad², por lo que no pueden recibir un trato como si fueran de uso público. • El único trámite viable de adelantar frente a estas solicitudes es la actualización de datos de contacto (nombres completos, dirección, teléfono fijo y móvil, e-mail, etc.), en el Sistema de Información Misional – SIM; éste proceso se puede adelantar desde las Regionales, Centros Zonales ICBF y Centro de Contacto, para lo cual se requiere por parte de la familia biológica allegar los datos y adjuntar el formato debidamente diligenciado y firmado. • El trámite de Búsqueda de Familia de Origen es un proceso que solamente aplica para el adoptado, cuando por voluntad propia desea conocer parte de su historia y/o reencontrarse con quienes conformaban su familia biológica.
---	--

TIPO DE PETICIÓN ATENCIÓN POR CICLOS DE VIDA Y NUTRICIÓN

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Apoyo al Fortalecimiento a las Familias de Grupos Étnicos (Indígenas, Afrocolombianos, Raizales Rom)	Esta modalidad pretende apoyar procesos y acciones que favorezcan el desarrollo de las familias de comunidades indígenas, negras, raizales y ROM, con las cuales se reafirmen sus identidades culturales, usos y costumbres, se fortalezcan sus estructuras socio-económicas y políticas, de tal forma que permitan mejorar sus condiciones de vida y posibiliten su crecimiento como personas y grupos capaces de ejercer los derechos que les son inherentes. Este programa está dirigido a población de comunidades indígenas, negras, raizales y ROM, entendiendo por comunidad o parcialidad indígena el grupo o conjunto de familias de ascendencia amerindia, que tienen conciencia de su identidad y comparten valores, rasgos, usos y costumbres de su cultura, así como formas de gobierno, gestión, control social o sistemas normativos propios que las distinguen de otras comunidades, independientemente si tienen o no

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 153 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>títulos de propiedad, si pueden acreditarlos legalmente, o que sus resguardos están disueltos, divididos o declarados vacantes.</p>
Bienestarina Mas	<p>Es un complemento de Alto Valor Nutricional producido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF desde el año 1976 para la población más vulnerable del país y que hace parte de los programas institucionales. Desde sus inicios la Bienestarina ® ha sido fortificada con vitaminas y minerales considerando el estado nutricional de la población a atender.</p> <p>Es un alimento pre-cocido a base de una mezcla de cereales, leguminosa y leche entera en polvo, con vitaminas y minerales y ácidos grasos esenciales y de fácil preparación. Contiene micronutrientes aminoquelados que mejoran la absorción en la población beneficiaria y cuenta con un balance adecuado de aminoácidos esenciales. No contiene conservantes ni colorantes.</p>
Modalidad Institucional	<p>La modalidad institucional es una de las formas de atención que reciben niñas y niños de primera infancia desde los 2 años, 11 meses y 29 días podrán ser atendidos niñas y niños entre los 6 meses y 2 años (sala cuna) y hasta los 5 años, 11 meses y 29 días de edad. Siempre y cuando no haya oferta de educación preescolar.</p> <p>Esta modalidad cuenta con diferentes espacios que promueven y potencian el desarrollo integral de niñas y niños de primera infancia a través de los servicios de educación inicial en el marco de la atención integral, con el fin de dar a los padres de familia y cuidadores la confianza y tranquilidad de que sus hijos tendrán oportunidades para un óptimo crecimiento, que de manera integral significa que pueden disfrutar de una alimentación balanceada y proporcional a sus requerimientos nutricionales, así como espacios para desarrollar las actividades propias de la primera infancia como arte, literatura, juego y exploración del medio, entre otras atenciones según el tipo de servicio que se describe más adelante.</p> <p>Centros de Desarrollo Infantil (CDI): Son espacios amplios, construidos o adecuados para atender por diferentes aulas o niveles a las niñas y los niños según sus edades. Están diseñados para atender aproximadamente desde 100 hasta 600 usuarios. Es un servicio donde los padres de familia y cuidadores pueden llevar a niñas y niños durante 220 días al año, de lunes a viernes con un horario de 8 horas. La atención se presta de manera gratuita y se brinda refrigerio en la mañana, almuerzo y refrigerio en la tarde para cumplir con el 70 % de los requerimientos nutricionales, es decir, reciben los alimentos necesarios en la proporción ideal para su adecuado desempeño.</p> <p>Hogares Infantiles (HI):</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 154 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>Este servicio se presta en instalaciones del ICBF, de las alcaldías, gobernaciones u operadores, denominados Entidades Administradoras del Servicio (EAS). Cuenta con una capacidad de atención que pueden ser menos o pueden ser más. Esto depende de la estructura física, las condiciones del territorio y los acuerdos financieros con los operadores. Allí niñas y niños reciben atenciones durante 210 días al año, de lunes a viernes con un horario de 8 horas diarias. Las familias hacen un aporte económico al hogar, el cual se determina según los ingresos de los padres o acudientes. Los usuarios reciben refrigerio en la mañana, almuerzo y refrigerio en la tarde para cumplir con el 70 % de los requerimientos nutricionales con el objetivo de recibir los alimentos necesarios en la proporción ideal para su adecuado desempeño.</p> <p>Hogares Empresariales: Son espacios diseñados para la atención de niñas y niños desde 6 meses, hasta los 5 años, que son hijas e hijos de los empleados con bajos ingresos, a los cuales se les brinda atención durante 200 días al año, de lunes a viernes con un horario de 8 horas. Las empresas apoyan económicamente su funcionamiento y brindan los espacios al interior de sus instalaciones. EL ICBF aporta el costo establecido para los Hogares Comunitarios de Bienestar en este servicio y la empresa cofinancia: instalaciones, dotación, equipo interdisciplinario y servicios generales, entre otros. Los niños y niñas reciben refrigerio en la mañana, almuerzo y refrigerio en la tarde para cumplir con el 70 % de los requerimientos nutricionales, es decir, reciben los alimentos necesarios en la proporción ideal para su adecuado desempeño.</p> <p>Hogares Múltiples: Está conformado mínimo por 6 Hogares Comunitarios de Bienestar Familiar, los cuales brindan el servicio durante 200 días al año, de lunes a viernes con un horario de 8 horas. La cantidad total de niños y niñas que se reciben en este servicio dependerá del tamaño de la instalación que se construya para este fin y la cantidad de profesionales que se contraten. Para que los Hogares Múltiples funcionen, se requiere del apoyo de las autoridades locales como alcaldía, gobernación u otra entidad privada o pública, con el fin de contratar los profesionales idóneos. Las familias hacen un aporte económico al hogar, el cual se determina según los ingresos de los padres o acudiente. Los niños y niñas reciben refrigerio en la mañana, almuerzo y refrigerio.</p> <p>Jardines Sociales: Este servicio agrupa hasta 32 Hogares Comunitarios Familiares (HCB) y funcionan en un sitio especialmente construido para este fin. Tienen el apoyo de las alcaldías o gobernaciones. Son administrados y cofinanciados por las cajas de compensación familiar. Brindan el servicio durante 200 días al año, de lunes a viernes con un horario de 8 horas. Los padres no pagan cuota por el sostenimiento de sus hijos. Los niños y niñas reciben refrigerio en la mañana, almuerzo y refrigerio en la tarde para cumplir con el 70 % de los requerimientos nutricionales, es decir, reciben los alimentos necesarios en la proporción ideal para su adecuado desempeño.</p> <p>Preescolar Integral: Atiende a niñas y niños matriculados en los grados de prejardín, jardín y transición de los establecimientos educativos oficiales. Este</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 155
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>tipo de servicio que se brinda en instituciones educativas garantiza la educación inicial en el marco de la atención integral de las niñas y niños en el grado de transición durante cinco (5) días de la semana, de acuerdo a la jornada del establecimiento educativo a la que pertenezcan para aportar una atención integral.</p> <p>Desarrollo Infantil en Establecimientos de Reclusión: Este servicio se desarrolla en los establecimientos de reclusión de mujeres administrados por el INPEC. Son espacios con una infraestructura especial que presta su servicio los 365 días del año y cubre el 100 % del requerimiento nutricional de niños y niñas menores de tres años y de mujeres gestantes, es decir, reciben toda la alimentación. Esta modalidad permite a las madres que se encuentran en los centros de reclusión fortalecer el vínculo afectivo con sus hijos hasta que cumplen los 3 años de edad y se encuentran en espacios contiguos, diseñados para el cuidado y disfrute de experiencias pedagógicas enriquecidas en el marco de la atención integral.</p>
Centro de Recuperación Nutricional	<p>El Centro de Recuperación Nutricional (CRN) es una modalidad de atención intramural que busca la recuperación del estado nutricional de niñas y niños menores de 5 años, sin patología agregada, que cumplan con los criterios establecidos. Esta modalidad cuenta con la participación de un equipo interdisciplinario y personal de apoyo, quienes desarrollan acciones de atención en salud, nutrición, alimentación, suministro de complementos nutricionales y además enfoca esta promoción y prevención en salud y nutrición en un trabajo conjunto con la familia. Niñas y niños menores de 5 años con desnutrición aguda moderada o desnutrición aguda severa, es decir, con indicador de peso para la talla -2 sin patologías agregadas, clínicamente estables, con prueba de apetito positiva, alerta y consciente.</p>
Certificación Madres Comunitarias/Información Beneficios	<p>Este motivo se utiliza para registrar las solicitudes que realizan las Madres Comunitarias o personal que haya trabajado en este programa, en el que solicitan certificaciones, si la solicitud del certificado es para obtener o reclamar el Bono de solidaridad pensional o para fines diferentes a solicitar la pensión como tal (Bono Pensional), se registra en el SIM, Si únicamente nos dice que solicita el certificado pero no nos da a conocer el motivo de éste, también se puede registrar en el SIM.</p> <p>NOTA: Cuando la solicitud hace referencia a una reclamación administrativa respecto al fallo de la corte (sentencia T- 175/2019) frente al beneficio de acceder a una pensión que aplica para algunas madres comunitarias Su manejo es través de tramite interno.</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 156
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Mi Familia	<p>Es un programa de acompañamiento familiar psicosocial especializado diseñado a la medida de las necesidades de las familias, que funciona por medio de visitas a los hogares y encuentros entre familias que son guiadas por un equipo psicosocial. Desarrolla dos tipos de acompañamiento psicosocial familiar: preventivo e intensivo, con un enfoque transversal de atención a familias que tienen integrantes con discapacidad, en línea con los siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Promover el fortalecimiento de capacidades parentales, relacionales y de resiliencia en familias con niños, niñas y adolescentes que se encuentren en alto riesgo o con vulneración de derechos.• Fortalecer el tejido social a través del intercambio de experiencias de las familias con otros actores o referentes comunitarios en zonas urbanas y, de manera complementaria, con familias rurales mediante la gestión de redes en espacios comunitarios.• Promover la convergencia de la oferta de inclusión social y productiva para las familias.
Generaciones Sacúdete	<p>Es un programa de promoción de derechos y prevención primaria enfocado en empoderar a las niñas, niños y adolescentes como protagonistas de su desarrollo y fortalecer en ellos habilidades y capacidades para afrontar las situaciones de la vida cotidiana y los riesgos a los que están expuestos.</p> <p>Con el programa se buscan fortalecer las habilidades relacionadas con el pensamiento crítico y reflexivo, la toma de decisiones responsables, la perseverancia, la autorregulación de emociones, la relación con otros, la asertividad y la comunicación eficaz.</p> <p>El proceso parte de potenciar las vocaciones, los intereses y los talentos de las niñas, niños y adolescentes para la construcción de sus proyectos de vida e involucra el relacionamiento con sus pares en torno a cuatro núcleos de desarrollo:</p> <p>La población sujeta de atención del programa son niñas, niños y adolescentes, de 6 a 17 años, 11 meses y 29 días, en condición de vulnerabilidad social y territorial, y con mayor exposición a riesgo psicosocial, que se identifiquen dentro de alguna de las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Municipios priorizados en instancias técnicas como la Mesa Técnica de la Política de Infancia y Adolescencia, la Comisión Intersectorial para la Prevención del Reclutamiento (CIPRUNNA), la Comisión Intersectorial de Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes, la Comisión Intersectorial de Trabajo Infantil (CIETI) y la Comisión Nacional Intersectorial para la Promoción de Derechos Sexuales y Reproductivos, entre otros.• Los documentos del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) de los territorios en los cuales el ICBF ha adquirido compromisos específicos para la atención de niñas, niños y adolescentes.• Municipios priorizados por autos y sentencias de la Corte Suprema de Justicia o tribunales superiores.• Municipios incluidos en los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET).

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	G1.RC	30/12/2024
	GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	Versión 9	Página 157 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> • Municipios en los cuales la entidad territorial cofinancie o implemente el programa. • Municipios incluidos en los informes de riesgo del Sistema de Alertas Tempranas de la Defensoría del Pueblo o de la Comisión Intersectorial de Alertas Tempranas.
Modalidad Familiar	<p>Esta modalidad funciona en espacios comunitarios y lugares disponibles, concertados y gestionados por la EAS. Busca favorecer el desarrollo integral de niñas y niños en primera infancia desde la concepción hasta menores de 5 años (hasta los 6 años en donde no haya otro servicio de educación inicial o un centro educativo de educación formal), con familias fortalecidas en sus interacciones y en sus capacidades de cuidado y crianza.</p> <p>Desarrollo Infantil en Medio Familiar (DIMF):</p> <p>El servicio Desarrollo Infantil en Medio Familiar atiende en las zonas rurales y rurales dispersas a mujeres gestantes, niñas, niños de 4 años, 11 meses y 29 días, sin perjuicio de lo anterior se atenderán niñas y niños hasta los 5 años, 11 meses y 29 días de edad, siempre y cuando no haya oferta de educación preescolar, específicamente de grado de transición en su entorno cercano. En zonas urbanas vulnerables el servicio atiende exclusivamente a niñas y niños menores de 2 años y mujeres gestantes.</p> <p>El servicio se brinda gratuitamente durante 11 meses, tiempo en el cual se realiza un encuentro educativo en el hogar al mes por usuario del servicio, 4 encuentros educativos grupales al mes (uno por semana) por unidades de atención, se realizan en lugares disponibles y concertados con la comunidad o el ente territorial y un encuentro educativo en el hogar una vez por usuario. Cuenta con un equipo de profesionales compuestos por: psicosociales, profesionales en nutrición o salud, docentes, auxiliares pedagógicos, coordinador y auxiliar administrativo. Se entrega el 70 % del complemento nutricional en ración para preparar una vez al mes y refrigerio en los encuentros grupales (se le entrega al usuario y al acompañante) con los requerimientos necesarios, según los diferentes tipos de beneficiarios: mujer gestante, lactante o al niño menor de 2 años.</p> <p>Hogares Comunitarios de Bienestar (FAMI):</p> <p>Esta modalidad está dirigida a niños y niñas desde su gestación hasta los 2 años y mujeres gestantes. Busca potenciar el desarrollo integral de las niñas y los niños en primera infancia a través de interacciones significativas propias de sus identidades culturales de su reconocimiento del patrimonio y las características de sus entornos. El grupo familiar participa y acompaña el proceso de desarrollo armónico de sus miembros a través de la cualificación de las relaciones intrafamiliares y el fortalecimiento de vínculos afectivos desde la gestación. La atención se realiza 11 meses al año, con una intensidad de 96 horas al mes, de las cuales 40 horas son para encuentros educativos grupales, 18 horas para encuentros educativos en el hogar, 12 horas en cualificación del padre o madre comunitaria y 26 horas de planeación pedagógica. Se entrega el 70 % del complemento nutricional una vez al mes, refrigerio en los</p>

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

Qualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 158
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	encuentros grupales (se le entrega acompañante) con los requerimientos necesarios, según los diferentes tipos de beneficiarios: mujer gestante, lactante y al niño menor de 2 años.
Modalidad Propia e Intercultural	<p>Esta modalidad funciona principalmente en los territorios étnicos, zonas rurales y rurales dispersas del país. Busca garantizar el servicio de educación inicial a niñas y niños en primera infancia y mujeres gestantes en el marco de la atención integral con estrategias y acciones pertinentes, oportunas y de calidad desde lo propio y lo intercultural para responder a las características propias de sus territorios y comunidades. Su identidad particular está dada por el lugar estructural que tiene la participación de las autoridades tradicionales y de la comunidad en general, y por ser la forma de atención a la primera infancia que en sus componentes da cuenta de las particularidades, formas de cuidado, desarrollo integral, de los grupos étnicos y rurales. Se define con base en:</p> <p>El fortalecimiento y la pervivencia cultural. Una particular comprensión del territorio. Una estructura social y política propia en la que se desarrolla la cotidianidad.</p> <p>Encuentros con el entorno y las prácticas tradicionales: Dirigida a niñas y niños en primera infancia donde se promueve su participación en las prácticas tradicionales, significativas y cotidianas de la comunidad (cultivos, artesanías, danzas, música, rituales, etc.), con el objetivo de fortalecer el sentido de pertenencia, la apropiación territorial y la identidad cultural para favorecer su desarrollo integral. Se organizan a partir de las costumbres y riquezas del territorio o grupo poblacional.</p> <p>Encuentros en el hogar: Dirigidas a las mujeres gestantes, niñas, niños y sus familias. Estas visitas permiten desarrollar procesos de acompañamiento para favorecer los vínculos afectivos y las prácticas de cuidado y crianza a partir de su identidad cultural, las características de la comunidad y las particularidades del contexto. Deben ocurrir al menos una vez al mes.</p> <p>Encuentros grupales para mujeres gestantes y niños menores de 18 meses: Estos encuentros están dirigidos a las mujeres gestantes y niñas y niños menores de 18 meses con la participación de actores representativos de la comunidad, para abordar temas relacionados con parto, lactancia materna, crecimiento y desarrollo infantil, fortalecimiento de vínculos afectivos, prevención, detección, manejo de las enfermedades prevalentes y pautas de crianza, entre otros. Deben darse entre 1 y 2 veces al mes.</p>

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

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

**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 159
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Modalidad Comunitaria	<p>La Modalidad Comunitaria, a través de sus servicios ofrece atención a niñas y niños desde los 18 meses hasta los 4 años 11 meses y 29 días, que habitan en zonas urbanas o rurales, pertenecientes a familias focalizadas de acuerdo con los criterios definidos por el ICBF y las características del servicio. Cabe aclarar que en el rango de 18 a 24 meses sólo se podrá atender un niño o niña por unidad de servicio. Niñas y niños que vienen siendo atendidos en vigencias anteriores y que no acceden a otra oferta institucional deberán contar con estudio de caso en el cual se soporte que el entorno del HCB, cuenta con los espacios físicos, los recursos y los materiales pertinentes y suficientes para la atención de este grupo de edad, teniendo en cuenta las características propias del ciclo vital. En este sentido, la Modalidad Comunitaria tiene como finalidad promover de manera intencionada el desarrollo de niñas y niños, con la participación de talento humano idóneo, responsable de planear y gestionar acciones tendientes a la garantía de los derechos, construir propuestas pedagógicas que generen oportunidades de expresión y comunicación con pares y adultos. Así como la construcción de acuerdos sociales y territoriales que permita la diversidad de experiencias para el desarrollo integral, y con un énfasis particular en el trabajo comunitario, desde el sentido que la comunidad le otorga al cuidado y protección de la niñez. Las niñas y niños son atendidos por una Madre o el Padre Comunitario, líder de su Hogar Comunitario y se fortalece en su particularidad por dos características: por un lado exige y posiciona el protagonismo de la familia y la comunidad y plantea una estrategia de corresponsabilidad de parte de la sociedad civil; y de otro lado, es una modalidad que vive en la cotidianidad de la vida de las niñas y los niños y sus familias.</p> <p>HCB Familiar: El servicio HCB Familiar opera bajo una estructura básica compuesta por 10, 12, 13 o 14 niñas y niños según la demanda o necesidad de cada territorio y por una madre o padre comunitario.</p> <p>El servicio se presta en la vivienda de la madre o padre comunitario durante 200 días al año, 8 horas diarias, de lunes a viernes. Funcionan en las viviendas de las madres y padres y pueden estar conformados de 10 a 14 niñas y niños, según la demanda y características en cada territorio. Los niños y niñas reciben refrigerio en la mañana, almuerzo y refrigerio en la tarde, cumpliendo con el 70 % de los requerimientos nutricionales, es decir que reciben los alimentos necesarios en la proporción ideal para su adecuado desempeño.</p> <p>HCB Agrupados: Este servicio opera bajo la agrupación de 2 a 7 hogares comunitarios familiares en una misma planta física, la cual debe contar con la infraestructura necesaria para su funcionamiento, previa verificación por parte del respectivo centro zonal, teniendo en cuenta las condiciones de calidad. Opera 200 días al año, 8 horas diarias.</p> <p>Para su funcionamiento se requiere del apoyo de las alcaldías locales y otras entidades tanto públicas como privadas, los centros zonales y la participación de la comunidad para ubicar y adecuar un espacio para que funcione la UDS. Los encargados de la atención en</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

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

G1.RC

30/12/2024

Versión 9

Página 160
de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>este tipo de servicio son madres o padres comunitarios más el coordinador pedagógico y auxiliar de servicios generales dependiendo del número de usuarios de la UDS. Brindan el servicio durante 200 días al año, de lunes a viernes con un horario de 8 horas. Los padres no pagan cuota por el sostenimiento de sus hijos. Los niños y niñas reciben refrigerio en la mañana, almuerzo y refrigerio en la tarde para cumplir con el 70 % de los requerimientos nutricionales, es decir, reciben los alimentos necesarios en la proporción ideal para su correcto desempeño.</p> <p>Unidades Básicas de Atención (UBA): Es un servicio que se presta a la primera infancia y se divide en dos formas de operación: UBA Fija y UBA Itinerante. En la UBA Fija, el servicio se ofrece a niños y niñas en primera infancia durante 5 días a la semana en jornadas diurnas de 6 horas, durante 200 días al año.</p> <p>En la UBA Itinerante, el servicio se ofrece a niños y niñas menores de 2 años, mujeres gestantes y niñas y niños lactantes menores de 6 meses, durante 10 meses al año, bajo encuentros grupales y encuentros en el hogar.</p> <p>Se desarrolla de acuerdo con las necesidades del servicio, las características del contexto y especialmente atendiendo a situaciones no previsible que se puedan presentar y que interrumpen la prestación del servicio. De allí que el ICBF está facultado para realizar procesos contractuales de conformidad con lo establecido en el presente manual.</p> <p>HCB Cualificados o Integrales: La atención de las niñas y los niños en el HCB está a cargo de la madre o padre comunitario quien contará con el apoyo de un equipo interdisciplinario conforme a la estructura definida. La cualificación de los HCB se realiza en las jornadas u horarios concertados con las madres o padres comunitarios, y en especial durante la jornada de atención de los HCB, con el fin de realizar acompañamiento in situ y apoyar el desarrollo de interacciones intencionadas. El equipo podrá contemplar antropólogo o profesional de las ciencias sociales con experiencia en el tema para fortalecer el conocimiento del contexto familiar, comunitario y su territorio para favorecer la implementación del enfoque diferencial.</p> <p>Cuando en el territorio donde opera el servicio de HCB Cualificados o Integrales existan HCB Agrupados, estos podrán fortalecerse para la integralidad ajustando la estructura operativa y previa aprobación del Comité Técnico Operativo de la Modalidad teniendo en cuenta que este servicio agrupa dos a siete hogares en una misma infraestructura.</p> <p>Los HCB Cualificados o Integrales son el resultado del trabajo en equipo de las madres o padres comunitarios y un equipo interdisciplinario que apoya su labor, desde la perspectiva de reconocer y compartir sus saberes propios, los de las familias y las comunidades. La prestación de este servicio se realiza en coherencia con lo establecido en cada uno de los seis componentes y sus respectivas condiciones de calidad.</p>

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 161 de 162

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
	<p>El servicio HCB Cualificados o Integrales se implementa en las viviendas de la madre o padre comunitario, para los HCB agrupados se desarrollará en las infraestructuras donde funcionan habitualmente.</p>
Atrapasueños de Apoyo	<p>La Dirección de Infancia y la Dirección de Adolescencia y Juventud del ICBF, en el marco de su objeto misional, priorizó la creación de la Modalidad para el fortalecimiento de capacidades de niñas, niños y adolescentes con discapacidad y sus familias, en concordancia con la generación de acciones de prevención de vulneraciones y la promoción de derechos de las niñas, los niños y los adolescentes entre los 6 y 17 años, 11 meses y 29 días, a través de la gestión y activación de rutas de atención enmarcadas en la Política Nacional de Infancia y Adolescencia, reconociéndoles así, como sujetos de derechos y promocionando la corresponsabilidad entre la familia, la sociedad y el Estado en su protección integral. Es así como, la Modalidad para el Fortalecimiento de Capacidades de Niñas, Niños y Adolescentes con Discapacidad y sus Familias tiene por objetivo favorecer la inclusión social y la participación de sus beneficiarios como sujetos de derechos en los diferentes entornos en donde transcurren sus vidas, generando oportunidades para su desarrollo integral bajo el principio de corresponsabilidad. De igual manera, esta Modalidad se enfoca en el desarrollo de acciones sin vulneración, las cuales se encaminan a evitar la aparición de situaciones problemáticas o causantes de riesgo en niñas, niños y adolescentes con discapacidad, el fortalecimiento de sus capacidades para la participación e inclusión social. Adicionalmente procura la construcción o fortalecimiento de entornos que promuevan la inclusión social y la participación de niñas, niños y adolescentes con discapacidad, además de la movilización en capacidad de respuesta de los diferentes actores que son corresponsables de la protección integral de la infancia y la adolescencia (familias, cuidadores, líderes comunitarios, constructores de política y tomadores de decisiones, funcionarios a nivel territorial, autoridades administrativas, autoridades propias, entre otros) como garantes de la protección y el desarrollo integral.</p>

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF	G1.RC	30/12/2024
		Versión 9	Página 162 de 162

TIPO DE PETICIÓN PRESENCIA PARA LA CONVIVENCIA Y EL FORTALECIMIENTO DE VINCULOS FAMILIARES Y COMUNITARIOS.

MOTIVO	DESCRIPCIÓN
Apoyo a NNA afectados por emergencias o desastres	Este motivo es utilizado por los equipos EMPI, Unidades Móviles y Defensorías de Familia del ICBF – ICBF – para registrar el traslado o evacuación de las niñas, niños y adolescentes de las zonas afectadas por emergencias o desastres para garantizar la protección de sus derechos.
Acciones de los Equipos Móviles de Protección Integral (EMPI)	Este motivo es utilizado por los equipos EMPI, con el fin de promover el restablecimiento de derechos, desde la inobservancia, a los niños, niñas y adolescentes, que se encuentran en situación de trabajo infantil.
Conflictos familiares	Es la atención que brinda el equipo psicosocial a las familias que presentan dificultades en el manejo de relaciones con sus parientes y atraviesan situaciones de crisis que afectan su estructura y dinámica.
Adaptación a transiciones en el curso de vida	Es la atención que brinda el equipo psicosocial a las familias que atraviesan por situaciones relacionadas con 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.
Competencias parentales	Es la atención que brinda el equipo psicosocial a las familias que requieren orientaciones y fortalecimiento en las herramientas y habilidades para el cuidado, la crianza de los hijos e hijas y la convivencia familiar.

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

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