

|                                                                                   |                                                                                                               |           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|
|  | <b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b><br><br><b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN</b> | P1.RC     | 31/12/2024     |
|                                                                                   |                                                                                                               | Versión 5 | Página 1 de 10 |

1. **OBJETIVO:** Especificar los parámetros para la recepción, clasificación, orientación inicial, registro, direccionamiento y seguimiento a la respuesta oportuna de los derechos de petición recibidos por cualquiera de los canales de atención del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, para asegurar la calidad y la oportunidad del trámite de las peticiones ciudadanas.

2. **ALCANCE:** Inicia con la recepción del derecho de petición (PQRS) y termina con la respuesta de fondo y oportuna y el cierre de este en la herramienta tecnológica.

Aplica a nivel Nacional, Regional y Zonal, específicamente para los profesionales responsables de Servicios y Atención y profesionales competentes para responder de fondo las peticiones.

### 3. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

3.1. Para el desarrollo del presente procedimiento se requiere consultar la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF* en la cual se describen las directrices e información necesaria para el registro de peticiones, descripción, términos, direccionamientos, cierre y responsables, entre otros parámetros que buscan la estandarización y eficiente desempeño del proceso.

La Ley 1755 de 2015 establece que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

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

3.2. Los responsables del proceso de Relación con el Ciudadano, de acuerdo con el nivel de atención, son:

1. En el nivel Nacional: el Director de Servicios y Atención.
2. En el nivel Regional: el Director Regional.
3. En el nivel Zonal: el Coordinador del centro zonal

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

|                                                                                   |                                                                                                               |           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|
|  | <b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b><br><br><b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN</b> | P1.RC     | 31/12/2024     |
|                                                                                   |                                                                                                               | Versión 5 | Página 1 de 10 |

- 3.3. Los responsables del proceso Relación con el Ciudadano en los niveles Nacional, Regional y Zonal, de acuerdo con las necesidades del servicio, deben designar uno o varios enlaces responsables del proceso para que gestionen las peticiones en la herramienta tecnológica, que por competencia deben tramitarse en dichos puntos de atención. Dichos enlaces deberán cumplir mínimo con el perfil establecido para los profesionales grado 3 de la planta de personal asignados al proceso Relación con el Ciudadano.
- 3.4. Las peticiones deben ser registradas en el módulo de atención al ciudadano del aplicativo SIM de forma inmediata, por los enlaces responsables de Servicios y Atención en los tres niveles, los cuales deben: recibir, orientar, clasificar, registrar, dar respuesta inicial, direccionar cuando sea necesario al profesional que deba brindar respuesta de fondo y realizar seguimiento a las peticiones.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el M1.RC *Manual Operativo SIM- Módulo de Atención al Ciudadano*.

- 3.5. Los responsables de la operación del Proceso Relación con el Ciudadano en los tres niveles deben actuar conforme a los protocolos de servicio y atención establecidos por el ICBF para cada canal de atención.
- 3.6. Los responsables de dar respuesta a las peticiones deben cumplir con los términos de respuesta para cada tipo de petición establecidos en la normatividad vigente y en la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF*.
- 3.7. El direccionamiento de las peticiones que deba realizarse al interior de la entidad se debe realizar de forma inmediata al registro de la petición en el módulo de atención al ciudadano del aplicativo SIM o a más tardar al día hábil siguiente. Para el caso de las quejas, reclamos y sugerencias, además de lo prescrito en la *G1.RC Guía de Gestión de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF*, debe tenerse en cuenta lo establecido en el *Anexo 1* de este procedimiento.
- 3.8. En el caso en que un profesional reciba el direccionamiento de una petición a través de la herramienta SIM, que no sea de su competencia, debe direccionarla al profesional competente de manera inmediata o a más tardar dentro del término establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, para lo cual podrá apoyarse en los profesionales designados por la Dirección de Servicios y Atención de

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

|                                                                                   |                                                                                                               |           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|
|  | <b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b><br><br><b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN</b> | P1.RC     | 31/12/2024     |
|                                                                                   |                                                                                                               | Versión 5 | Página 1 de 10 |

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 a la petición, o en su defecto se encargará de solicitar la ampliación de términos, para así solicitar los insumos al competente y brindar la respuesta 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.

- 3.9. Las definiciones de los diferentes tipos de petición deben ser consultados en la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF*.
- 3.10. Los Profesionales de Servicios y Atención, deben realizar seguimiento respecto de la calidad y oportunidad de las respuestas, tal y como se relaciona en el capítulo sobre **Actividades y características para la adecuada prestación del servicio** de la *G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF*.
- 3.11. En caso de incumplimiento a la oportunidad de la respuesta, se analizará la posibilidad de crear en el aplicativo correspondiente las acciones correctivas, acorde a lo establecido en el P2.MI Procedimiento Acciones Correctivas.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

| No | Nombre de la Actividad                                                                                     | Descripción de la actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Responsable                                                                               | Registro                                         |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|    |                                                                                                            | Inicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                           |                                                  |
| 1  | Recibir y orientar a los ciudadanos en los diferentes puntos de atención del ICBF, registrando la petición | <p>El Profesional responsable de Servicios y Atención en todos los niveles de la entidad debe recibir la solicitud del ciudadano por cualquiera de los canales de atención telefónico, virtual, escrito y/o presencial; posteriormente brindará la orientación requerida, en los canales en que aplique, cumpliendo con los protocolos de atención existentes.</p> <p>Nota 1: Cuando la petición sea a través del “Buzón de peticiones”, se deberá hacer uso del <i>F4.P1.RC Formato Registro Buzón de peticiones</i> y del <i>F3.P1.RC Formato Acta de Apertura Buzón</i></p> <p>Nota 2: Cuando se identifique que una petición se generó a través de la estrategia de “Cliente Incognito”, deberá cumplir con los parámetros establecidos en el Instructivo <i>IT.P1.RC Estrategia cliente incognito</i></p> | Profesional Responsable de Servicios y Atención en los niveles Nacional, Regional y Zonal | Registro en SIM, Módulo de Atención al Ciudadano |

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



**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**  
**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS**  
**DEPETICIÓN**

P1.RC

31/12/2024

Versión 5

Página 1 de  
10

| No | Nombre de la Actividad             | Descripción de la actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Responsable                                                                               | Registro                                         |
|----|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 2  | Clasificar y registrar la petición | <p>El profesional Responsable de Servicios y Atención analiza el caso, lo clasifica y registra en la herramienta tecnológica SIM .(Tener en cuenta el <i>F5.P1.RC Formato contingencia SIM</i>)</p> <p>De igual manera, en el campo de respuesta inicial al ciudadano, se debe registrar el o los radicados de los tipos de petición que se generaron a partir de la solicitud inicial.</p> <p>Remitirse al capítulo de Clasificación de Peticiones de la <i>G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF</i>.</p> <p>Si la petición es de trámite, <b>continúa con la actividad 4</b>, de lo contrario, <b>continúa con la Actividad 3</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                      | Profesional Responsable de Servicios y Atención en los niveles Nacional, Regional y Zonal | Registro en SIM, Módulo de Atención al Ciudadano |
| 3  | Brindar respuesta inicial          | <p>Cuando la petición no requiera trámite o direccionamiento a otra dependencia del ICBF, el profesional responsable de Servicios y Atención se encargará de brindar respuesta inmediata, efectiva y de fondo al ciudadano o entidad, orientándolo o indicando la entidad competente para tramitar el requerimiento.</p> <p>Para el Centro de Contacto, si la petición, dada su complejidad, trata sobre temas específicos, podrá apoyarse con un profesional especializado en estos temas, para dar respuesta. Para este efecto, remitirse al capítulo de tipos de petición exclusivos del centro de contacto de la <i>G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF</i>.</p> <p>Si cumple con este criterio, <b>se continúa con la actividad 7</b>.</p>                                                                                                              | Profesional Responsable de Servicios y Atención en los niveles Nacional, Regional y Zonal | Registro en SIM, Módulo de Atención al Ciudadano |
| 4  | Determinar direccionamiento        | <p>Cuando la petición requiera trámite se le debe brindar al peticionario una respuesta inicial por el mismo canal de comunicación que realizó la petición o por aquel que autorice la persona que realizó la solicitud.</p> <p>Inicialmente se debe informar al peticionario el número de radicado de la petición en la herramienta tecnológica SIM, e indicación de la remisión a la dependencia competente del ICBF o si se remitirá a otra entidad; lo anterior se registrará en el SIM, en el campo respuesta inicial.</p> <p>Remitirse al capítulo de Clasificación de Peticiones de la <i>G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF</i>.</p> <p>De acuerdo con el tipo de trámite requerido, si es necesario realizar direccionamiento, <b>continúa con la actividad 5</b>. Si se requiere remisión a otra entidad, <b>continúa con la actividad 6</b>.</p> | Profesional Responsable de Servicios y Atención en los niveles Nacional, Regional y Zonal | Registro en SIM, Módulo de Atención al Ciudadano |
| 5  | Realizar direccionamiento          | <p>El profesional a través de la herramienta tecnológica SIM direccionará la petición a la dependencia o profesional competente para resolverla.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Profesional Responsable de Servicios y Atención en los                                    | Registro en SIM, Módulo de Atención al Ciudadano |

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



**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**  
**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN**

P1.RC

31/12/2024

Versión 5

Página 1 de 10

| No       | Nombre de la Actividad                                      | Descripción de la actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Responsable                                                                                                           | Registro                                         |
|----------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|          |                                                             | Si es el competente, <b>continúa con la actividad 8</b> , de lo contrario <b>continúa con la actividad 6</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | niveles Nacional, Regional y Zonal                                                                                    |                                                  |
| 6        | Realizar remisión a otra Entidad                            | <p>Cuando el profesional identifique que el ICBF no es el competente para resolver la petición, adelantará la remisión a la entidad respectiva.</p> <p>Ver capítulo de Remisión por Competencia entre Entidades de la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF.</p> <p>La remisión se registrará en la herramienta tecnológica SIM y posterior a esto procederá al cierre de petición.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Profesional Responsable de Servicios y Atención en los niveles Nacional, Regional y Zonal                             | Registro en SIM, Módulo de Atención al Ciudadano |
| 7        | Suscribir oficios remisorios o de respuesta de fondo        | Los oficios remisorios y las respuestas de fondo serán firmados por el profesional que se encuentra habilitado en la tabla de retención documental del punto de atención.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Director, Subdirector, Jefe de Oficina / Director Regional / Profesional con funciones de Coordinador de Centro Zonal | Registro en SIM, Módulo de Atención al Ciudadano |
| 8        | Brindar respuesta de fondo                                  | <p>El profesional competente para resolver de fondo la solicitud, debe registrar las actuaciones correspondientes a cada tipo de petición en el sistema de información misional – SIM del ICBF; la respuesta debe ser de fondo, oportuna y congruente al peticionario.</p> <p>Posterior a esto procederá al cierre de la petición, teniendo en cuenta los parámetros fijados en la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF, para cada tipo de petición.</p> <p>Nota: esta actividad la realizará el profesional de la dependencia competente para resolver la petición que dé respuesta de fondo a la petición ciudadana, de acuerdo con los términos fijados en la normatividad legal vigente.</p> | Profesional designado por el Director o Jefe de Oficina de la Sede de la Dirección General                            | Registro en SIM, Módulo de Atención al Ciudadano |
| 9<br>P.C | Realizar seguimiento a las peticiones                       | Realizar seguimiento al cierre de la petición para garantizar la oportunidad, calidad y pertinencia de las respuestas de tal forma que las mismas cumplan con los estándares establecidos en la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF para cada tipo de petición.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Profesional Responsable de Servicios y Atención en los niveles Nacional, Regional y Zonal                             | Reporte de indicadores de gestión en SIMEI       |
| 10       | Gestionar acciones de mejora que impacten la gestión de las | Para el desarrollo de estas acciones debe tenerse en cuenta el capítulo relacionado con Evaluación del Proceso de Relación con el Ciudadano, de la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Director de Servicios y Atención / Director Regional / Profesional con funciones de Coordinador del                   | Acciones de mejora                               |

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



**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**  
**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS**  
**DEPETICIÓN**

P1.RC

31/12/2024

Versión 5

Página 1 de  
10

| No | Nombre de la Actividad | Descripción de la actividad | Responsable  | Registro |
|----|------------------------|-----------------------------|--------------|----------|
|    | peticiones             |                             | Centro Zonal |          |
|    |                        | Fin                         |              |          |

P.C. Punto de Control

5. **RESULTADO FINAL:** respuesta oportuna de las peticiones presentadas ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar cumpliendo con las disposiciones normativas vigentes.

6. **DEFINICIONES:**

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

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

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

**CLASIFICACIÓN:** el responsable del Proceso Relación con el Ciudadano, en el nivel correspondiente, tipificará la información recibida según su naturaleza, competencia y prioridad, clasificando y registrando las peticiones por el tipo de petición respectivo.

**DIRECCIONAMIENTO:** es el envío de las peticiones recibidas y registradas a la persona, dependencia o entidad competente de atender la petición, con el objeto de que la conozca y le dé la atención correspondiente.

**OPORTUNIDAD:** la respuesta se dará en los términos establecidos por la ley, resoluciones y lineamientos para estos asuntos, de acuerdo con las características de las peticiones y necesidades del ciudadano.

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

**PETICIÓN:** 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

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



|                                                                                   |                                                                                                               |           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|
|  | <b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b><br><br><b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN</b> | P1.RC     | 31/12/2024     |
|                                                                                   |                                                                                                               | Versión 5 | Página 1 de 10 |

invocar el Derecho de Petición.

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

**RESPUESTA:** se registrará cuando el funcionario o dependencia encargada de tramitarla brinde respuesta de fondo, 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 evidencie la respuesta, la dirección de correo del remitente y la fecha.

**RESPUESTA INICIAL AL PETICIONARIO:** se refiere a la confirmación de la recepción de la petición, la cual debe contener el número del radicado asignado por la herramienta tecnológica y el nombre de la dependencia competente. 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.

**SEGUIMIENTO Y CONTROL:** el seguimiento, control y evaluación consiste en la verificación permanente del cumplimiento de los procedimientos y la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, para garantizar respuestas con calidad, oportunidad y pertinencia a todas las peticiones recibidas en el ICBF.

**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.

## 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Matriz de Verificación de Requisitos Legales
- Ley 1755 de 2015: establece que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución.

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

|                                                                                   |                                                                                                               |           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|
|  | <b>PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</b><br><br><b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN</b> | P1.RC     | 31/12/2024     |
|                                                                                   |                                                                                                               | Versión 5 | Página 1 de 10 |

- Decreto 19 de 2012
- Ley 1712 de 2014
- Resolución No.1616 de 2006 y resoluciones modificatorias.
- Decreto 987 de 2012
- PT3.RC Protocolo General de Servicio y Atención al Ciudadano
- PU1.P1.RC Carta de Trato Digno
- G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ICBF

## 8. RELACIÓN DE FORMATOS

| CODIGO   | NOMBRE DEL FORMATO                           |
|----------|----------------------------------------------|
| F3.P1.RC | Formato Acta de Apertura Buzón de Peticiones |
| F4.P1.RC | Formato Registro en Buzón de Peticiones      |
| F5.P1.RC | Formato contingencia SIM                     |

## 9. ANEXOS

### ANEXO 1. INSTRUCCIONES PARA EL DIRECCIONAMIENTO

| TIPO DE PETICIÓN | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quejas           | <p>a. Cuando se trate de hechos que no afecten sustancialmente los deberes funcionales y que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de la dependencia, el responsable del proceso sin necesidad de contar con el visto bueno del Director Regional o del Coordinador Zonal, enviará la queja al jefe inmediato de la dependencia a la cual pertenezca el servidor público, sin enviar copia a ninguna otra dependencia, ni al servidor público implicado en la queja. Tan pronto como se conozca el hecho por parte del jefe inmediato, éste debe tomar las medidas correctivas necesarias...</p> <p>b. cuando se trate de hechos que afecten sustancialmente los deberes funcionales y que contraríen en mayor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia, el responsable del Proceso deberá direccionar la petición a más tardar el día hábil siguiente a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Sede de la Dirección General, sin enviar copia a otras dependencias, con el fin de evitar posibles interferencias y que se vulnere el debido proceso en el transcurso de la respectiva investigación.</p> <p>c. Las quejas referidas a los Contratistas de prestación de servicios del ICBF no deben ser remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, pues la misma carece de competencia para disciplinarlos. Tales quejas deben ser remitidas al Supervisor del Contratista, quien deberá evaluar la queja, y darle el trámite que legalmente corresponda, conforme se ha determinado en el clausulado del contrato correspondiente.</p> <p>Las Quejas referidas a situaciones de Acoso Laboral, de acuerdo con lo previsto en la Resolución No. 13587 de 2017 de la Dirección General del ICBF, deberán ser trasladadas al Comité de Convivencia Laboral, no a la Oficina de Control Interno Disciplinario, pues esta dependencia carece de competencia para resolver o atender estas quejas. Es importante recordar que las quejas de Acoso Laboral son consideradas un trámite especial y no se registran en la herramienta tecnológica SIM.</p> |

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





**PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO**  
**PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN**

P1.RC

31/12/2024

Versión 5

Página 1 de 10

| TIPO DE PETICIÓN | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reclamos         | Direccionarlo a la dependencia o profesional competente de resolverlo de acuerdo con el programa o servicio, teniendo en cuenta los criterios fijados para cada programa o servicio, dando respuesta inicial al ciudadano.                 |
| Sugerencias      | Direccionarla a la dependencia o profesional competente de dar respuesta al Interior del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, de acuerdo con la modalidad, estrategia o servicio que esté relacionado en la petición del ciudadano. |

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha      | Versión                  | Descripción del Cambio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 09/02/2021 | P1.RC<br>Versión 4       | Se elimina la política de operación 3.9 y su formato F1.P1.RC <i>Informe Trimestral Cualitativo Regionales</i> .<br>Se actualiza la actividad 2 y se indica el registro en el Sistema de Información Misional – SIM de acuerdo con el instructivo para registrar peticiones.<br>Se actualiza la política de operación 3.8.<br>Se modifica la política de operación 3.11.<br>Se actualizan los nombres de los formatos F2.P1.RC, se modifica “Buzón de Sugerencias” por “Buzón de Peticiones” y se generan una nueva versión en la número 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 09/09/2019 | P1.RC<br>Versión 3       | Se ajusta el segundo párrafo de la política de operación 3.1, eliminando la palabra Instituto.<br>Se elimina en documentos de referencia la palabra el Instituto en lo señalado en la Ley 1755 de 2015.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 07/06/2018 | P1.RC<br>Versión 2       | Se unifican en un solo documento, los procedimientos de QRS y Atención de Peticiones, dado que de acuerdo con lo prescrito en la Ley 1755 de 2015, para la atención y trámite de estas, debe seguirse un mismo procedimiento.<br>Se ajusta el objetivo y alcance, de acuerdo con lo establecido en la Guía de PQRS. Se incluyen nuevas políticas de operación.<br>Se elimina de todo el documento, la referencia de la palabra Denuncia.<br>Se actualiza el nombre del Protocolo de Servicio al Ciudadano por el vigente.<br>Se incluye la normatividad relativa a la publicación de los boletines de PQRS<br>Se ajusta la descripción de las actividades de acuerdo con lo prescrito en la Guía de PQRS.<br>Se eliminan las definiciones de los tipos de petición que se encontraban en el Anexo No. 1 del documento, indicando que las mismas pueden ser consultadas en la Guía de PQRS; así mismo, se ajustan algunas de acuerdo con lo contemplado en dicha guía. |
| 29/09/2016 | P1.RC<br>Versión 1       | Se elimina la definición Macroproceso, reemplazándola por Proceso de Relación con el Ciudadano. Se incluye la relación de formatos y se actualizan los documentos de referencia y las definiciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 18/12/2013 | PR3.MPA5.P2<br>Versión 3 | Se ajustó el procedimiento para que se incluyan las actividades generales para la atención de todas las peticiones hechas al Instituto Colombiano de Bienestar familiar. Se eliminaron las decisiones al interior de las actividades para dar mayor claridad al documento. En el procedimiento se modificó la palabra ciudadano por la de ciudadano-cliente. En el Objetivo se incluyó la palabra Entidades, por cuanto no solamente los ciudadanos-clientes realizan peticiones al ICBF. Se modificó el alcance del Procedimiento. Se incluyeron criterios operativos. Se modificaron las definiciones incluidas en el Procedimiento. Se actualizaron los documentos de referencia. Se incluyó un anexo con el tipo de peticiones.                                                                                                                                                                                                                                   |

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