



Carta de trato digno a la ciudadanía

Respetado ciudadano

En el ICBF trabajamos con calidad y transparencia. Garantizamos sus derechos a partir de nuestro compromiso de brindarle un trato respetuoso, diligente y sin distinción alguna, poniendo a su disposición todos los medios existentes para este propósito.

Todo ciudadano tiene Derecho a:

- Un trato digno y respetuoso sin discriminación.
- Presentar peticiones verbales, escritas o por cualquier otro medio de comunicación (tecnológico o electrónico, aún por fuera de los horarios de atención al público), incluso en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, aportando la documentación o elementos de prueba respectivos.
- Recibir orientación sobre el ejercicio del derecho de petición, los requisitos para su presentación y el trámite que se le da al interior de la Entidad.
- Ser atendido dentro del horario establecido por el Instituto.
- Obtener un radicado de su petición para que conozca el estado del trámite o servicio solicitado.
- Recibir una respuesta clara, oportuna y de fondo a la petición presentada, en los plazos establecidos en la ley.
- Presentar la solicitud o petición, sin que se le niegue la recepción de la misma. En caso de que el ICBF no sea competente, deberá remitirla a la entidad que corresponda, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo.
- Recibir un trato especial y preferencial: si es un niño, niña, adolescente, mujer gestante, adulto mayor, persona con discapacidad o se encuentra en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
- Presentar, si se es menor de edad, cualquier solicitud sin necesidad de estar representado por un adulto.
- Conocer la información que reposa en la Entidad, salvo expresa reserva legal, y obtener copias a su cargo (deberá pagarlas), de los respectivos documentos.
- Aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa para que sean tenidos en cuenta al momento de decidir.
- Recibir información y orientación primaria sobre sus solicitudes, así el trámite deba ser resuelto en otro punto de atención del ICBF.
- Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Deberes de los ciudadanos:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose, para todas las actuaciones ante el ICBF, de emplear maniobras dilatorias y/o aportar documentos falsos y/o hacer afirmaciones, declaraciones y denuncias temerarias o falsas, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes inadecuadas.
- Dar un trato respetuoso al personal que presta servicios y atención en el ICBF, así como dar buen uso a sus instalaciones.
- Allegar la documentación necesaria para su atención, cuando sea requerido para el trámite o sea una exigencia de ley.
- Usar en forma apropiada los canales de comunicación del ICBF.

Nota legal: esta Carta de Trato Digno se publica en cumplimiento de lo establecido en el Numeral 5 del Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1437 del 2011.

Canales de atención:

Presencial

En la Sede de la Dirección General del ICBF Avenida Carrera 68 No.64C-75 en Bogotá o en cualquiera de las Sedes Regionales y Centros Zonales del país, consúltelos en www.icbf.gov.co / Puntos de atención.

Telefónico

Línea nacional
01 8000 91 80 80.

Línea 141
Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes.

Escrito

Radicación de documentos en la Sede de la Dirección General Avenida Carrera 68 No.64C-75 o en cualquiera de las Sedes Regionales y Centros Zonales del país.

Virtual

Página web: www.icbf.gov.co (formulario de peticiones, chat, video llamada y llamada en línea), correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co y Redes Sociales: Twitter [@icbfcolombia](https://twitter.com/icbfcolombia) y Facebook [@icbfcolombia](https://www.facebook.com/icbfcolombia) y Facebook ICBF



LÍNEA DE ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. PROTECCIÓN - EMERGENCIA - ORIENTACIÓN

Línea gratuita nacional ICBF:
01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co



ICBFColombia



@ICBFColombia



@icbfcolombiaoficial