



Matriz Requisitos Legales y Otros Requisitos Gestión del Talento Humano - Dirección de Relación con la Ciudadanía - Clasificación de la información: Clasificada 26

Proceso > Nombre del Concepto	Dependencia Responsable Gestión del Requisito > Nombre del	Nombre	Tipo de Requisito	Número Identificador del Requisito	Organismo Emisor	Título del Requisito	Fecha de Expedición	Aplicabilidad del Requisito	Especificidad del Requisito	Descripción evidencia de cumplimiento del requisito	Link de cumplimiento evidencia del requisito
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL23	LEY	962	Congreso de la República de Colombia	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios	08/Jul/2005	Completo		Como garantía de la atención a la población, se encuentra disponible los puntos de atención presencial del ICBF, el portafolio de servicios y la GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR – ICBF, estableciendo los parámetros para la adecuada atención, clasificación, calidad en el registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones que son presentadas por los ciudadanos.	https://www.icbf.gov.co/guia-de-gestion-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-del-instituto-colombiano-de-bienestar https://www.icbf.gov.co/instituto/puntos-atencion
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL7	RESOLUCIÓN	3962	Dirección General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	Gestión de PQRS	06/May/2016	Completo		La implementación de la norma citada, deriva en la en la creación de la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF	https://www.icbf.gov.co/guia-de-gestion-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-del-instituto-colombiano-de-bienestar
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL6	DECRETO	1166	Ministerio de Justicia y del Derecho	Presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente	19/Jul/2016	Completo		Conforme a los requerimientos de la norma se creó la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF que incluye las peticiones verbales, el protocolo general de atención al ciudadano y el protocolo de atención telefónico, estos documentos dan las pautas para la atención de peticiones verbales.	https://www.icbf.gov.co/guia-de-gestion-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-del-instituto-colombiano-de-bienestar
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL24	LEY	970	Congreso de la República de Colombia	Establece una serie de reglas e instrumentos para combatir la corrupción	13/Jul/2005	Completo		Conforme lo dispuesto en la norma, mensualmente la Dirección de Relación con la Ciudadanía pública en la página web del ICBF, un informe de las denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas a través de los canales de atención del ICBF	https://www.icbf.gov.co/servicios-y-atencion/informe-anticorrupcion
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL8	RESOLUCIÓN	4901	Comisión de Regulación de Comunicaciones	Por la cual se modifica la matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abandono con marcapunta 144	11/Abr/2016	Completo		Se implementa a través de la contratación de los servicios de la Línea de Atención de emergencia 141 que cuenta con un operador de servicios a través de la Orden de Compra No 158439	https://operaciones.colombiacompra.gov.co/tienda-virtual-del-estado-colombiano/ordenes-compra/158439
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL15	NORMA TÉCNICA COLOMBIANA	6047	ICONTEC	Accesibilidad al medio físico de espacios de servicio al ciudadano en la administración pública	12/Nov/2013	Completo		Se promueve a partir del protocolo de atención presencial del ICBF, este documento brinda las pautas, conductas y reglas para la atención de los ciudadanos que se acercan al ICBF, haciendo uso del canal presencial	https://www.icbf.gov.co/protocolo-de-atencion-presencial-al-ciudadano-v7
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL19	DECRETO	2482	Presidencia de la República de Colombia	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.	03/Dic/2015	Parcial	Artículo No 4 y 5.	Desde los componentes de participación y servicio al ciudadano, se puede validar a través de guía de oferta institucional orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención presencial.	https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL27	LEY	190	Congreso de la República de Colombia	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción	06/Jun/1995	Parcial	Artículo 48	La Dirección de Relación con la Ciudadanía apoya a la Entidad en la difusión y acercamiento con la comunidad a través de las acciones de control social	https://www.icbf.gov.co/participa/control-social
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL13	RESOLUCIÓN INTERNA	2900	Secretaría General del ICBF	Por la cual se crean grupos internos de trabajo para la Dirección de Servicios y Atención	22/May/2014	Parcial	Artículo 9 y 10.	Conforme a los documentos elaborados por la Dirección de Servicios y Atención, ahora la Dirección de Relación con la Ciudadanía cuenta con 2 grupos de trabajo de acuerdo con la resolución en mención	https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL29	CONSTITUCIÓN POLÍTICA		Asamblea Nacional Constituyente	Derecho a la intimidad, buen nombre y al respecto de los mismos. Derecho de petición. Derechos fundamentales de los niños. Derecho al acceso a documentos públicos. Las actuaciones públicas se rigen bajo el principio de buena fe. Principios de la función	07/Abr/1991	Parcial	Artículo No 2, 13, 15, 23 y 29.	A nivel institucional los derechos de los niños, derechos a la intimidad, buen nombre, el principio de la buena fe en las actuaciones administrativas y el derecho de petición, se concretizan en documentos que rigen las actuaciones de las partes como lo son la guía de peticiones del ICBF, el procedimiento para la atención de derechos de petición, los mecanismos que permiten implementar la Estrategia de Participación articulada con el direccionamiento estratégico y la planeación institucional, la estrategia institucional de participación ciudadana y el conocimiento del ICBF por medio de la caracterización de los ciudadanos que acuden por la prestación del servicio público del ICBF.	https://www.icbf.gov.co/guia-de-gestion-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-del-instituto-colombiano-de-bienestar https://www.icbf.gov.co/procedimiento-para-la-atencion-de-derechos-de-peticion-v5 https://www.icbf.gov.co/procedimiento-estrategia-participacion-articulada-con-direccionamiento-estrategico-y-planeacion https://www.icbf.gov.co/caracterizacion-peticionarios https://www.icbf.gov.co/transparencia-icbf/participacion/participacion-ciudadana



Matriz Requisitos Legales y Otros Requisitos Gestión del Talento Humano - Dirección de Relación con la Ciudadanía - Clasificación de la información: Clasificada 26

Proceso > Nombre del Concepto	Dependencia Responsable Gestión del Requisito > Nombre del	Nombre	Tipo de Requisito	Número Identificador del Requisito	Organismo Emisor	Título del Requisito	Fecha de Expedición	Aplicabilidad del Requisito	Especificidad del Requisito	Descripción evidencia de cumplimiento del requisito	Link de cumplimiento evidencia del requisito
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL28	LEY	134	Congreso de la República de Colombia	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana	31/May/1994	Parcial	Artículos 99 y 100	Como garantía de la participación en la gestión administrativa que ejercen los particulares y por las organizaciones civiles en los términos de la Constitución, y de aquellos que se señalen mediante la ley que desarrolle el inciso final del Artículo 103 de la Constitución Política.	https://www.icbf.gov.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/participa En los módulos de Consulta Ciudadana y Control Social
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL30	LEY	12	Congreso de la República de Colombia	Por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos Del Niño adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989	22/Ene/1991	Parcial	Artículo 3. Numeral 1.	Frente al proceso de relación con el ciudadano y en especial los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, el ICBF, estableció por medio de la guía de peticiones los parámetros para la adecuada atención, clasificación, calidad en el registro, direccionamiento y seguimiento de peticiones que son presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención ante el Instituto Colombiano de	https://www.icbf.gov.co/guia-de-gestion-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-del-instituto-colombiano-de-bienestar
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL9	LEY	1757	Congreso de la Republica de Colombia	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática	06/Jul/2015	Parcial	Artículo 2, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 102, 104, 109, 110 y 111.	De acuerdo con la normatividad relacionada con la promoción de la participación ciudadana, veedurías y la aplicación de los principios de disponibilidad, acceso, calidad y permanencia, se encuentran los planes de participación ciudadana y control social territorializados de la Entidad.	https://www.icbf.gov.co/consulta-ciudadana-1 https://www.icbf.gov.co/participa/control-social
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL26	DECRETO	2232	Presidencia de la República de Colombia	Por medio de la cual se reglamenta la Ley 190 de 1995, en particular lo relacionado con el sistema de quejas y reclamos.	18/Dic/1995	Parcial	Artículos 7 y 8	La Dirección de Relación con la Cuidadania, pone a disposición de los funcionarios, colaboradores, terceros interesados y ciudadanos la guía de peticiones incluida la posibilidad de interponer quejas, para tal fin, la guía detalla la forma de relacionarse el Cuidadano con la	https://www.icbf.gov.co/guia-de-gestion-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-del-instituto-colombiano-de-bienestar
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL21	LEY	1341	Congreso de la República de Colombia	Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras	30/Jul/2009	Parcial	Artículo 2°. Artículo 4°.	Hay dos mecanismos a través de los cuales se da cumplimiento el requisito: el uso de las herramientas tecnológicas al interior de la Dirección de Relación con la Cuidadania para registrar las peticiones y la página web del ICBF, de conformidad con el procedimiento establecido en la "Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF".	https://www.icbf.gov.co/guia-de-gestion-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-del-instituto-colombiano-de-bienestar
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL12	LEY	1712	Congreso de la República de Colombia	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	03/Jun/2014	Parcial	Artículo 18. Artículo 19.Artículo 20.Artículo 21.Artículo 22. Artículo 24.	El acceso a la información y la transparencia en el uso de ella, se hace visible por medio de creación de documento de la Dirección de Relación con la Cuidadania; tales como: el Procedimiento para la Atención de Derechos de Petición, el Formato Informe Trimestral Cualitativo Regionales, el Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción, el Formato Compromiso de Confidencialidad y no Divulgación de la Información, el Procedimiento Alertas Eventos Críticos Canal Presencial, la Guía para el Trámite de Denuncias de la Línea Anticorrupción en el Nivel Regional y Zonal y el Protocolo General de Servicio y Atención al Ciudadano.	https://www.icbf.gov.co/procedimiento-para-la-atencion-de-derechos-de-peticion-v5 https://www.icbf.gov.co/procedimiento-alertas-eventos-criticos-canal-presencial-v4 https://www.icbf.gov.co/procedimiento-para-la-atencion-de-presuntos-actos-de-corrupcion-v8 https://www.icbf.gov.co/guia-para-el-tramite-de-denuncias-de-la-linea-anticorrupcion-en-el-nivel-regional-y-zonal
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL22	LEY	1098	Congreso de la República de Colombia	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia	11/Ago/2006	Parcial	Código de la Infancia y la Adolescencia.Artículo 1°. Artículo 34. Artículo 40. Artículo 41. Artículo 51. Artículo 97. Artículo 98.	Teniendo en cuenta las funciones de la Dirección de Relación con la Ciudadadania, las disposiciones legales que reglamentan los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, se aplican en relación con el acceso a la información y contar con los canales para que esta población se relacione con el ICBF, para ello la Dirección de Servicios y Atención, dispone de la "Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF", el "PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO" y el "PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CIUDADANO".	https://www.icbf.gov.co/guia-de-gestion-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-del-instituto-colombiano-de-bienestar https://www.icbf.gov.co/protocolo-de-atencion-canal-telefonico-v3 https://www.icbf.gov.co/protocolo-de-atencion-presencial-al-ciudadano-v7
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL3	LEY	2052	Congreso de la República de Colombia	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la	25/Ago/2020	Parcial	ARTÍCULO 1, 4, 6, 17 y 20.	El PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA 2026, incluye dentro del documento de Inicativas adicionales la propuesta de racionalización de trámites que en la actualidad cuenta con el apoyo de la Dirección de Relación con la Ciudadania	https://www.icbf.gov.co/planeacion/programa-de-transparencia-y-etica-publica



Matriz Requisitos Legales y Otros Requisitos Gestión del Talento Humano - Dirección de Relación con la Ciudadanía - Clasificación de la información: Clasificada 26

Proceso > Nombre del Concepto	Dependencia Responsable Gestión del Requisito > Nombre del	Nombre	Tipo de Requisito	Número Identificador del Requisito	Organismo Emisor	Título del Requisito	Fecha de Expedición	Aplicabilidad del Requisito	Especificidad del Requisito	Descripción evidencia de cumplimiento del requisito	Link de cumplimiento evidencia del requisito
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL4	DECRETO	620	Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	"Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente los artículos 53, 54, 60, 61 Y 64 de la Ley 1437 de 2011, los literales e, j y literal a del párrafo 2 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, el numeral 3 del artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, y el artículo 9 del Decreto 2106 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios de atención al ciudadano."	02/May/2020	Parcial	Sección No 1, 2, Capítulo 3.	Con el acompañamiento de la Dirección de Tecnología y de Información y la Dirección de Planeación del ICBF, se ha venido implementando el uso de las tecnologías para lo cual se puede evidenciar en el despliegue de información y menús en la página web de la Entidad.	https://www.icbf.gov.co/atencion-y-servicios-ciudadania
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL5	RESOLUCIÓN INTERNA	11980	Dirección General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	Por medio de la cual se adopta el Modelo de Planeación y Sistema Integrado de Gestión de ICBF	30/Dic/2019	Parcial	Artículo No 1 y 5.	Se implementa por medio del modelo de participación articulada con el direccionamiento estratégico en el numeral 3 participación ciudadana. Adicionalmente, se despliegan las acciones del "PROCEDIMIENTO DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN ARTICULADA CON EL DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL" creado para facilitar y promover la participación ciudadana en todo el ciclo de la	https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/P7.RC_procedimiento_estrategia_participacion_articulada_con_direccionamiento_estrategico_y_planeacion_institucional%20v6.pdf
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL10	LEY	1755	Congreso de la República de Colombia	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	30/Jun/2015	Parcial	Artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 y 29.	Se implementa con la aplicación de las guías que definen los procedimientos para recibir y tramitar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	https://www.icbf.gov.co/guia-de-gestion-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-del-instituto-colombiano-de-bienestar
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL16	DECRETO	1377	Presidencia de la República de Colombia	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.	27/Jun/2013	Parcial		Frente al tratamiento de los datos personales, autorización para el uso de la información personal la Dirección de Relación con la Ciudadanía, cuenta con procedimiento frente a la recepción de peticiones, quejas reclamos y sugerencias al igual que procedimientos para atención en los diversos canales.	https://www.icbf.gov.co/protocolo-de-atencion-presencial-al-ciudadano-v7 https://www.icbf.gov.co/protocolo-de-atencion-canal-telefonico-v3 https://www.icbf.gov.co/guia-de-gestion-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-del-instituto-colombiano-de-bienestar https://www.icbf.gov.co/protocolo-atencion-canales-virtuales-v2
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL17	DECRETO	2641	Presidencia de la República de Colombia	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.	17/Dic/2012	Parcial	Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.	Se evidencia por medio del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia 2026	https://www.icbf.gov.co/planeacion/plan-anticorruption-y-atencion-al-ciudadano
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL11	DECRETO	1081	Presidencia de la República de Colombia	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República	26/May/2015	Parcial	ARTÍCULO 2.1.1.1.1., 2.1.1.1.2., 2.1.1.2.1.1., 2.1.1.2.1.4., 2.1.1.2.2.2., 2.1.1.2.2.3., 2.1.4.1.,	Para garantizar los mecanismos de lucha contra la corrupción, se ha creado el procedimiento para la atención de los casos de presuntos actos de corrupción, una guía de trámite de denuncias de corrupción y la publicación del mapa de riesgos de anticorrupción según los estándares de la Entidad.	https://www.icbf.gov.co/procedimiento-para-la-atencion-de-presuntos-actos-de-corupcion-v8 https://www.icbf.gov.co/cuales-son-los-canales-de-atencion-para-denunciar-un-presunto-acto-de-corupcion-y-en-que-horario
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL25	LEY	850	Congreso de la República de Colombia	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas	18/Nov/2003	Parcial	Artículos 4, 5 y 6	Se garantiza el ejercicio que realizan las Veedurías en el ámbito nacional, departamental, municipal, sobre la gestión pública y los resultados de la Entidad.	https://www.icbf.gov.co/ormato-plan-de-accion-del-comite-de-control-social-y-la-veeduria-ciudadana-v1
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL1	DECRETO	1430	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	Por el cual se modifica la estructura del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	24/Dic/2025	Parcial	Artículo 41. Funciones Dirección de Relación con la Ciudadanía	Corresponde al desarrollo de las funciones del área y los grupos de trabajo	https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL18	DECRETO	19	Departamento Administrativo de la Función Pública	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	01/Oct/2012	Parcial	Artículos No 12, 13, y 14,	Se cumple por medio de la guía de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del ICBF, con parámetros para la adecuada atención, clasificación, calidad en el registro, direccionamiento 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)	https://www.icbf.gov.co/guia-de-gestion-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-del-instituto-colombiano-de-bienestar



Matriz Requisitos Legales y Otros Requisitos Gestión del Talento Humano - Dirección de Relación con la Ciudadanía - Clasificación de la información: Clasificada 26

Proceso > Nombre del Concepto	Dependencia Responsable Gestión del Requisito > Nombre del	Nombre	Tipo de Requisito	Número Identificador del Requisito	Organismo Emisor	Título del Requisito	Fecha de Expedición	Aplicabilidad del Requisito	Especificidad del Requisito	Descripción evidencia de cumplimiento del requisito	Link de cumplimiento evidencia del requisito
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL20	LEY	1474	Congreso de la República de Colombia	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública	12/Jul/2011	Parcial	Artículo 73. Artículo 74. Artículo 74.Artículo 75.Artículo 76.	En cumplimiento de lo dispuesto en la norma orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, la Dirección de Relación con la Ciudadanía, ha dispuesto la "Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF", el plan anticorrupción componente No 5 y el formato para la apertura de los buzones de los puntos de atención presencial del ICBF.	https://www.icbf.gov.co/planeacion/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-Componente No 4 https://www.icbf.gov.co/guia-de-gestion-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-del-instituto-colombiano-de-bienestar https://www.icbf.gov.co/formato-acta-apertura-buzon-v1
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL14	CONPES	3785	Presidencia de la República de Colombia	Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de usd 20 millones	09/Dic/2013	Parcial	V. MODELO DE GESTIÓN PÚBLICA EFICIENTE AL SERVICIO DELCIUDADANO	Desde la Dirección de Relación con la Ciudadanía, se promueve la oferta de trámites y servicios con bajo los principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, y de calidad; para ello la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF, y entrega recomendaciones frente a la forma de relacionarse con el ciudadano	https://www.icbf.gov.co/guia-de-gestion-de-peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-del-instituto-colombiano-de-bienestar https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf
Relación con el Ciudadano	Dirección de Relación con la Ciudadanía	RC-RL2	RESOLUCIÓN	8650	Dirección General del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar	Por el cual se integra el Comité Institucional de Gestión de Desempeño, el Subcomité de Arquitectura y la Mesa Técnica de Sistemas de Información misional en el ICBF	10/Nov/2021	Parcial	Artículo No 2 y 17	Se encuentra el Plan de Acción Institucional para la vigencia 2026 con la participación de la Dirección de Relación con la Ciudadanía	https://www.icbf.gov.co/planeacion/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano
				Instituto Colombiano de Bienestar Familiar							