

# DIRECCIÓN DE SERVICIOS Y ATENCIÓN

INFORME DE PQRSY  
SOLICITUDES DE ACCESO  
A LA INFORMACIÓN  
II SEMESTRE 2016



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## CONTENIDO

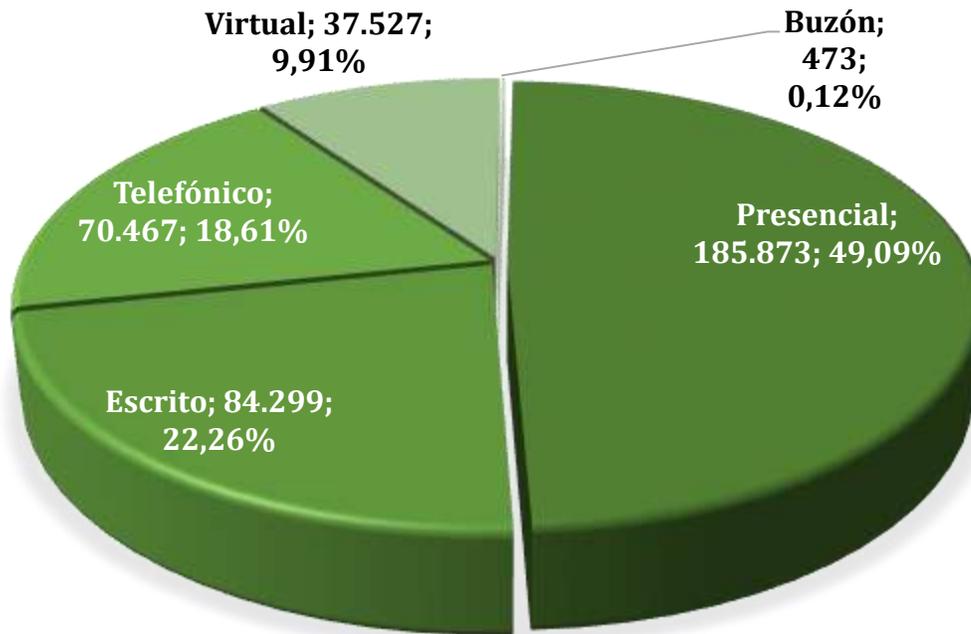
1. Peticiones por canal
2. Peticiones Direccionadas a las Regionales
3. Tipos de Petición
4. Motivos más relevantes en los tipos de petición más utilizados
5. Indicadores de Gestion
6. Información de Quejas – Reclamos – Sugerencias
  - 6.1 Quejas
  - 6.2 Reclamos
  - 6.3 Sugerencias
7. Transparencia y Acceso a la Información
8. Temas de Intéres
9. Resultados de la participación ciudadana en la gestión del ICBF 2016
10. Sabias qué?
11. Canales de Comunicación

# 1. PETICIONES POR CANAL



En el segundo semestre de 2016 se recibieron un total de 378.639 peticiones a Nivel Nacional a través de los diferentes canales de atención del ICBF.

## PETICIONES POR CANALES DE ATENCIÓN



Fuente: Sistema de Información Misional - SIM

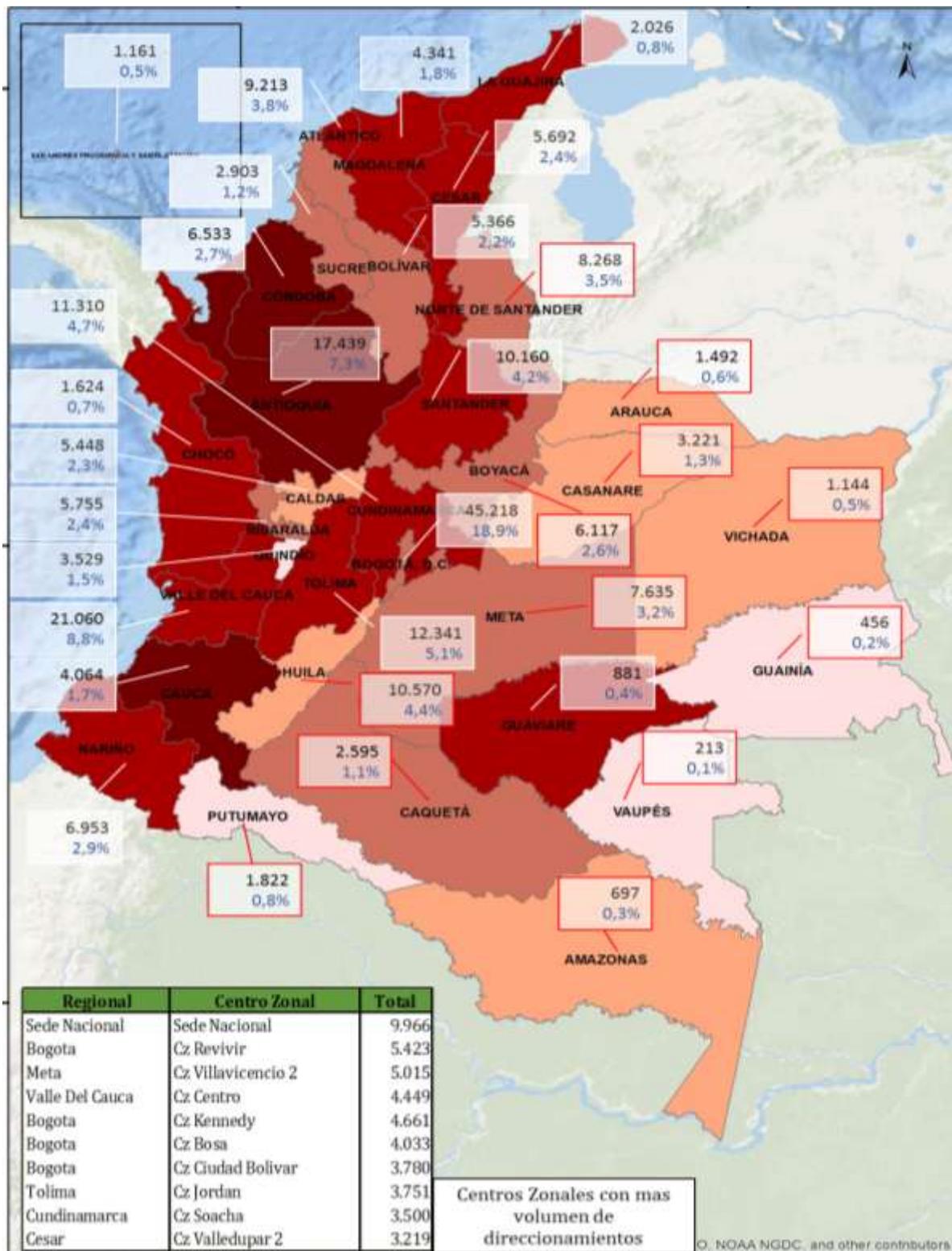
Los canales más utilizados por los ciudadanos fueron el presencial (Sedes Regionales y Centros Zonales), con un 48,6% y el telefónico, con un 17,5%, especialmente a través de la línea 141 – (Línea 106 hasta Noviembre de 2016).

Del total de gestión telefónica, el 23,68% (15.658) corresponde a llamadas no serias.

En total durante el año 2016, se recibieron 766.224 peticiones ciudadanas.

## 2. PETICIONES DIRECCIONADAS A LAS REGIONALES

En el siguiente mapa se muestra el total de las peticiones que fueron direccionadas a cada Regional y los 10 Centros Zonales con más volumen de direccionamientos.



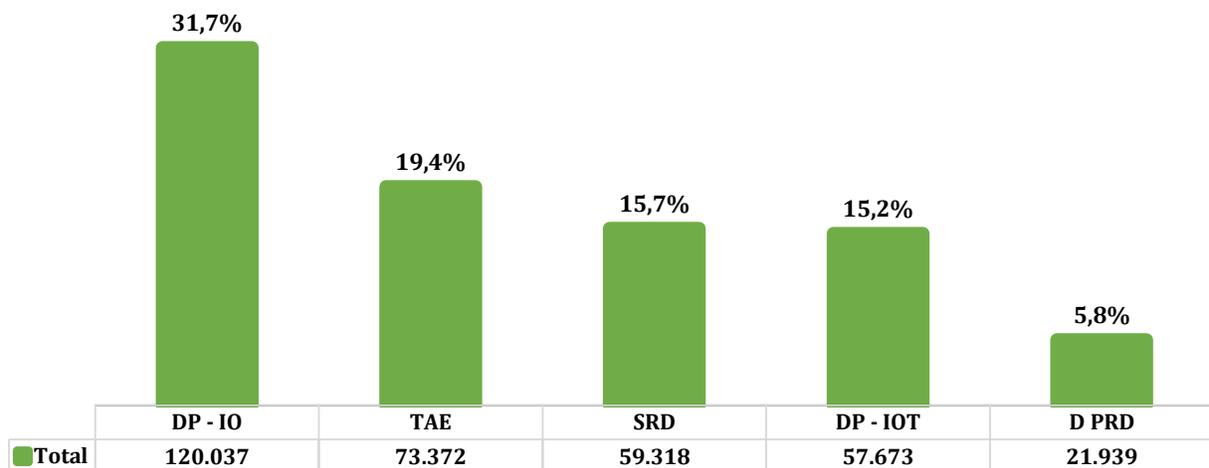
Fuente: Sistema de Información Misional - SIM

### 3. TIPOS DE PETICIÓN



A continuación, presentamos los tipos de petición más frecuentes, a los cuáles corresponde el 87,8% de las solicitudes registradas en el II semestre de 2016.

#### PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIÓN



Fuente: Sistema de Información Misional - SIM

Seguidamente detallamos los motivos más frecuentes para cada una de estas solicitudes:

#### 1. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN (DP -IO)

Este tipo de petición fue el que más se registró en el segundo semestre de 2016, con un **34,9%**. A su vez, los 5 motivos más frecuentes por los cuáles los ciudadanos solicitaron información y orientación son: Servicio al Ciudadano, Otras Instituciones, Alimentos, Custodia y Cuidado personal y Asistencia y Asesoría a la Niñez y la Familia, los cuales representan el **52,8%**.

#### 2. SOLICITUD DE TRÁMITES DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL (TAE)

Este tipo de petición ocupa el segundo lugar, con el **19,2%** del total de peticiones registradas en el segundo semestre de 2016. Los 5 temas por los cuáles los ciudadanos solicitaron atención extraprocesal, se relacionan con: Tramites Conciliables como Fijación de cuota de alimentos, Fijación de custodia y cuidado personal, Revisión de cuota de alimentos, Reconocimiento Voluntario de Paternidad/Maternidad y Revisión de custodia y cuidado personal, los cuales representan el **64,9%**.

### 3. SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS (SRD)

Este tipo de petición, ocupa el tercer lugar, con el **15,4%** del total de peticiones registradas en el segundo semestre de 2016. Los 5 motivos más frecuentes para este tipo de solicitudes fueron: Maltrato por Negligencia, Abuso Sexual/Violencia Sexual, Problemas de Comportamiento, Consumo de Sustancias Psicoactivas y Maltrato Físico; estos motivos representan el **73,9%** de los motivos registrados en Solicitud de Restablecimiento de Derechos.

### 4. SOLICITUDES INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE (DP - IOT)

Este tipo de petición ocupa el cuarto lugar, con el **15,4%** del total de peticiones registradas en el segundo semestre de 2016. Los 5 motivos más utilizados en este tipo de solicitudes fueron: Diligencias Administrativas, gestión ante otras Instituciones, Solicitud de copias, Actas Complementarias y Solicitud Concepto de Divorcio; los cuales representan el **73,9%**.

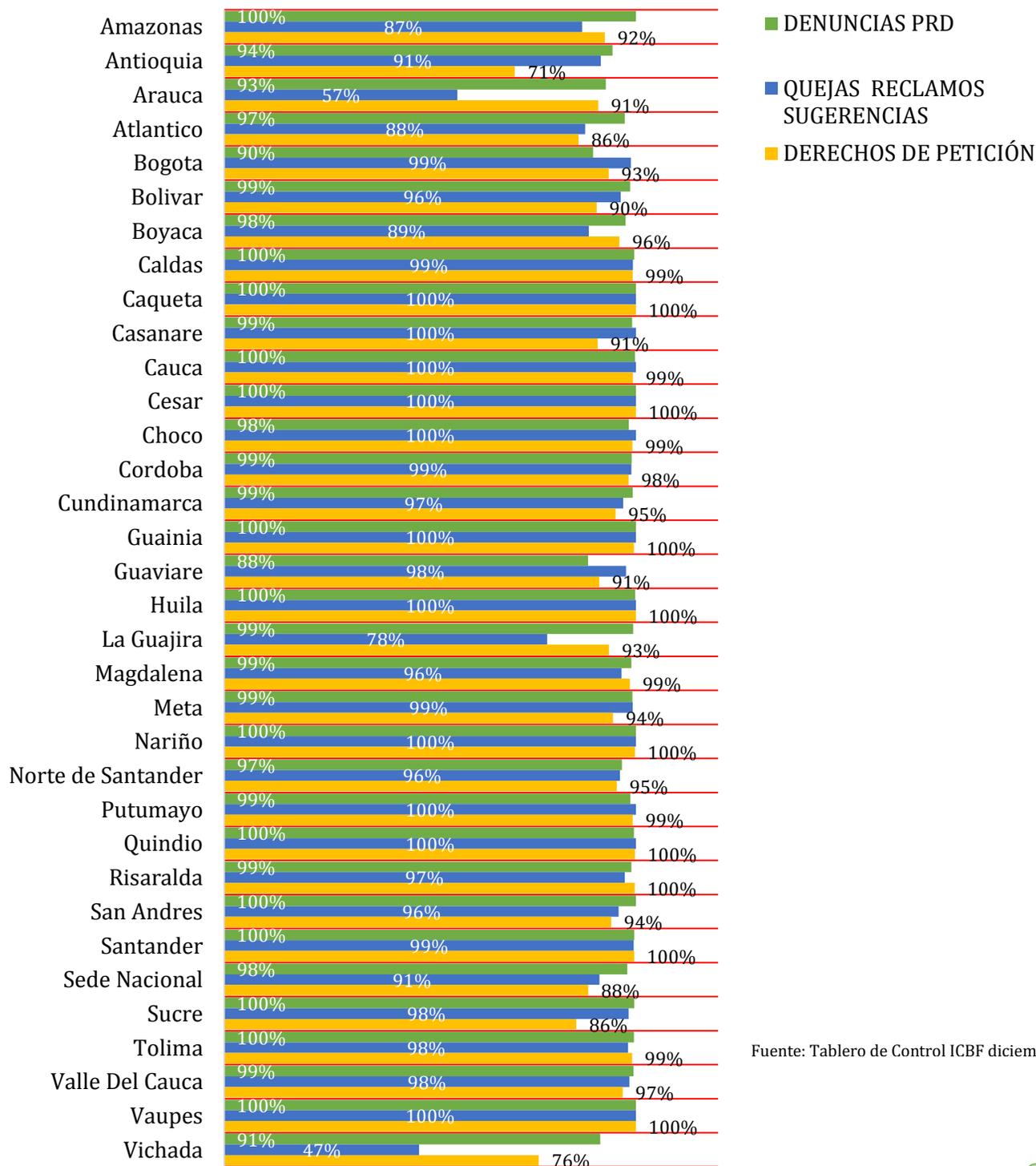
### 5. SOLICITUDES DE DENUNCIAS (D PRD)

Este tipo de petición, ocupa el quinto lugar, con el **5,6%** del total de peticiones registradas en el segundo semestre de 2016; los 5 motivos más utilizados en este tipo de petición fueron: Maltrato por Negligencia, Maltrato Físico, Consumo de sustancias psicoactivas, Problemas de Comportamiento y Maltrato Psicológico, estos motivos representan el **91,5%** de los motivos registrados en Denuncias PRD.

# 5. INDICADORES DE GESTIÓN



A continuación, presentamos indicadores de oportunidad en la gestión de peticiones, por parte de las Sedes Regionales, durante el segundo semestre de 2016.



Fuente: Tablero de Control ICBF diciembre de 2016

**Nota:** los términos para la medición de la oportunidad en la gestión, son los establecidos en la Resolución 3962 de 2016. Los resultados aquí presentados, tiene como fecha de corte el 21 de enero de 2017, de acuerdo con el reporte en el tablero de control.

Para Consultar los indicadores

[Ingresa Aquí](#)

# 6. INFORMACIÓN QUEJAS – RECLAMOS - SUGERENCIAS



## QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS POR REGIONAL (II SEMESTRE 2016)

Regional a cargo	Quejas	Reclamos	Sugerencias
Amazonas	3	31	5
Antioquia	104	384	12
Arauca	10	28	2
Atlantico	30	157	6
Bogota	408	742	41
Bolivar	26	143	5
Boyaca	32	115	4
Caldas	37	172	3
Caqueta	17	36	-
Casanare	28	27	2
Cauca	24	122	12
Cesar	27	90	5
Choco	3	41	1
Cordoba	17	242	13
Cundinamarca	101	319	9
Guainia	-	4	-
Guaviare	5	46	1
Huila	29	149	30
La Guajira	8	66	7
Magdalena	19	120	2
Meta	34	166	1
Nariño	41	293	19
Norte De Santander	56	116	13
Putumayo	7	45	-
Quindio	20	81	4
Risaralda	21	87	4
San Andres	11	29	3
Santander	53	242	7
Sede Nacional	93	178	39
Sucre	16	130	4
Tolima	74	299	10
Valle Del Cauca	118	452	14
Vaupes	-	2	-
Vichada	8	10	4
<b>Total general</b>	<b>1.480</b>	<b>5.164</b>	<b>282</b>

Fuente: Informes SIM, corte 31 de diciembre de 2016

**QUEJA:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad posibles conductas irregulares de los servidores, ex servidores públicos y colaboradores del ICBF, en el ejercicio de sus funciones públicas.

**RECLAMO:** Cuando el usuario da a conocer la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo y en nombre del ICBF.

**SUGERENCIA:** Propuestas relacionadas con el mejoramiento continuo en la atención y prestación de los servicios del ICBF.

## COMPARATIVO QUEJAS POR REGIONAL SEMESTRE I Y SEMESTRE II DE 2016

Regional	I Semestre 2016	II Semestre 2016	Variación
Amazonas	3	3	—
Antioquia	73	104	×
Arauca	7	10	×
Atlantico	15	30	×
Bogota	377	408	×
Bolivar	17	26	×
Boyaca	31	32	×
Caldas	20	37	×
Caqueta	13	17	×
Casanare	18	28	×
Cauca	23	24	×
Cesar	10	27	×
Choco	3	3	—
Cordoba	22	17	✓
Cundinamarca	77	101	×
Guainia	1	-	✓
Guaviare	4	5	×
Huila	41	29	✓
La Guajira	5	8	×
Magdalena	10	19	×
Meta	32	34	×
Nariño	39	41	×
Norte De Santander	37	56	×
Putumayo	7	7	—
Quindio	16	20	×
Risaralda	16	21	×
San Andres	3	11	×
Santander	55	53	✓
Sede Nacional *	184	93	✓
Sucre	7	16	×
Tolima	48	74	×
Valle Del Cauca	99	118	×
Vaupés	2	-	✓
Vichada	4	8	×
<b>Total General</b>	<b>1.319</b>	<b>1.480</b>	×

En el segundo semestre de 2016 se recibieron 1.480 quejas, se presentó un incremento del **12,21%** respecto al primer semestre de 2016.

Para el periodo de análisis las Regionales Choco, Putumayo y Vichada no registraron quejas.

- × Indica que existio un incremento en las Quejas
- Indica que no existio una variación en las Quejas
- ✓ Indica que existio una disminuci3n en las Quejas

\* Peticiones que se reciben en las Direcciones / Sub direcciones y Oficinas que se encuentran en la Sede Nacional.

Fuente: Informes SIM, corte 31 de diciembre de 2016

## MOTIVOS Y SERVICIOS AFECTADOS POR QUEJAS.

Servicio Afectado/Motivo de la Petición	Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones.	Demora en la atención (omitir, negar, retardar o entorpecer de asuntos a su cargo o prestación del servicio)	Maltrato al Ciudadano	Parcialidad en procesos (inhabilidades e incompatibilidades)	Personal	Medidas de Protección	Maltrato a Compañeros de Trabajo	Contratación
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	184	117	52	15	3	24	1	-
Servicio al Ciudadano	51	45	59	4	22	2	1	1
Conciliable - Fijación de custodia y cuidado personal	77	51	28	20	1	3	-	-
Conciliable - Fijación de cuota de alimentos	39	30	15	13	2	-	-	-
Servidores Públicos	34	2	-	-	13	-	11	1
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia	24	4	6	1	3	-	1	5
Hogares Comunitarios de Bienestar	29	4	4	1	4	-	-	5
Conciliable - Fijación de visitas	22	6	7	9	1	1	-	-

Fuente: Informes SIM, corte 31 de diciembre de 2016

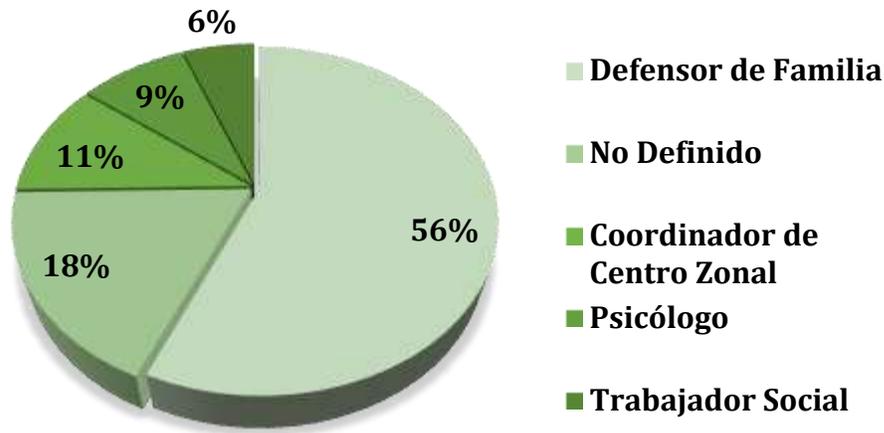
Se observa que los motivos por los cuáles se presenta el mayor número de quejas son: Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones, Demora en la Atención, Maltrato al Ciudadano, afectando principalmente los servicios de: Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos, servicio al ciudadano y asuntos conciliables como fijación de custodia y cuidado personal.

1. **Incumplimiento, abuso o extralimitación de deberes o funciones**, en este motivo los ciudadanos manifestaron que por parte de los profesionales que llevan los procesos asignados no se tuvieron en cuenta pruebas presentadas y evaluaciones requeridas para la decisión final.
2. **Demora en la Atención**, en este motivo los ciudadanos manifestaron la demora que existe tanto en el cumplimiento de las citas programadas por los profesionales, lo que retarda la diligencia del proceso y también la injustificada espera para recibir la atención.
3. **Maltrato al Ciudadano**, en este motivo los ciudadanos manifestaron el inconformismo por el trato despectivo y grosero de los colaboradores en los diferentes puntos de atención.

# 6.1 QUEJAS



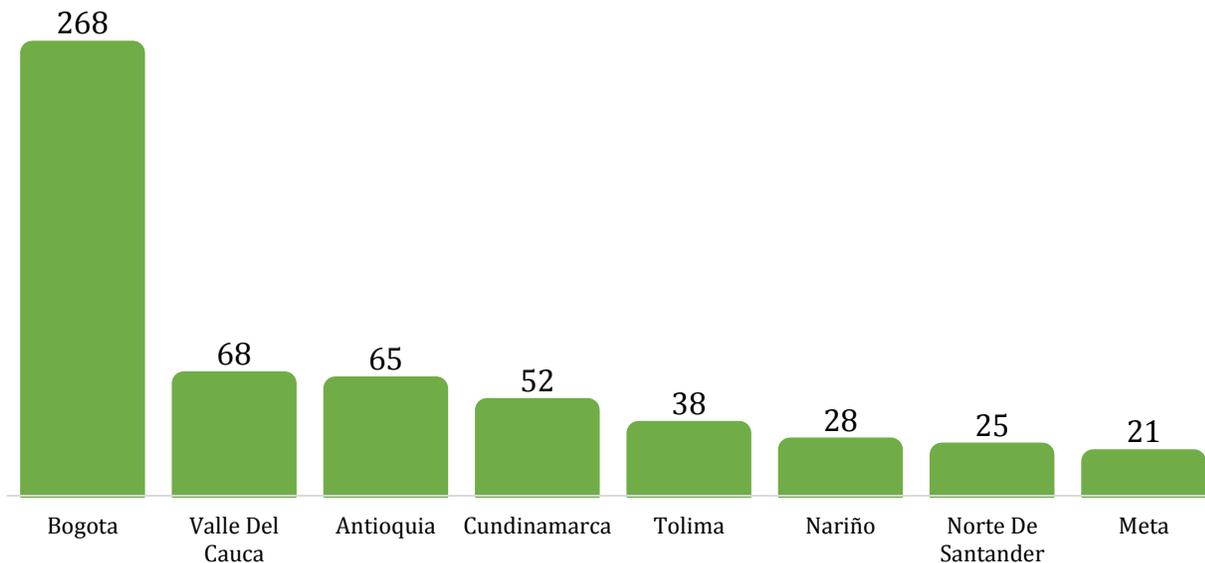
## PERFIL DE LOS COLABORADORES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS



Fuente: Sistema de Información Misional - SIM

Un total de 780 quejas de las presentadas en el segundo semestre de 2016, fueron contra los Defensores de Familia.

## REGIONALES DONDE SE REGISTRAN MÁS QUEJAS A LOS DEFENSORES DE FAMILIA



Fuente: Sistema de Información Misional - SIM

Los Centros zonales de Bogotá, Valle del Cauca y Antioquia en los cuales se presentó un mayor número de quejas contra defensores de Familia son: CZ TUNJUELITO, CZ CENTRO y CZ INTEGRAL NOROCCIDENTAL, respectivamente.

## 6.2 RECLAMOS



### COMPARATIVO RECLAMOS POR REGIONAL SEMESTRE I Y SEMESTRE II DE 2016

Regional	I Semestre 2016	II Semestre 2016	Variación
Amazonas	7	31	✗
Antioquia	429	384	✓
Arauca	44	28	✓
Atlantico	194	157	✓
Bogota	811	742	✓
Bolivar	118	143	✗
Boyaca	141	115	✓
Caldas	127	172	✗
Caqueta	26	36	✗
Casanare	64	27	✓
Cauca	114	122	✗
Cesar	132	90	✓
Choco	36	41	✗
Cordoba	278	242	✓
Cundinamarca	322	319	✓
Guainia	-	4	✗
Guaviare	24	46	✗
Huila	148	149	✗
La Guajira	62	66	✗
Magdalena	103	120	✗
Meta	117	166	✗
Nariño	274	293	✗
Norte De Santander	101	116	✗
Putumayo	26	45	✗
Quindio	81	81	—
Risaralda	83	87	✗
San Andres	7	29	✗
Santander	295	242	✓
Sede Nacional *	283	178	✓
Sucre	134	130	✓
Tolima	267	299	✗
Valle Del Cauca	429	452	✗
Vaupes	3	2	✓
Vichada	12	10	✓
<b>Total General</b>	<b>5.292</b>	<b>5.164</b>	<b>✓</b>

En el segundo semestre de 2016 se recibieron 5.164 reclamos, se presentó una disminución del **2,42%** respecto al primer semestre de 2016. El menor número de Reclamos, se presentó principalmente en los puntos de atención de: Bogotá, Antioquia, Santander, Cesar y Sede Nacional

- ✗ Indica que existió un incremento en los Reclamos
- Indica que no existió una variación en los Reclamos
- ✓ Indica que existió una disminución en los Reclamos

\* Peticiones que se reciben en las Direcciones/Sub direcciones y Oficinas que se encuentran en la Sede Nacional.

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM

## MOTIVOS Y SERVICIOS AFECTADOS POR RECLAMOS.

Servicio afectado / Motivo de la petición	Incumplimiento de Obligaciones	Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes	Idoneidad del Recurso Humano	Demora en los pagos	Incumplimiento en Calidad de producto o servicio	Maltrato a Usuarios del Programa	Incumplimiento en Oportunidad de producto o servicio	Suspensión del Servicio
Hogares Comunitarios de Bienestar	610	181	122	137	90	89	21	53
Centros de Desarrollo Infantil para la Primera Infancia - CDI	424	79	141	110	80	61	32	36
Hogares Infantiles - Lactantes y Preescolares	138	43	31	33	24	19	9	11
Hogares Comunitarios de Bienestar FAMI	141	5	25	53	16	15	13	8
Servicio al Ciudadano	149	6	36	7	57	7	23	9
Proceso Administrativo de Reestablecimiento de Derechos	135	51	20	-	19	17	11	1
Hogares Sustitutos	88	79	35	13	11	24	-	2
Centros de Protección - Internado - Semi-internado - Externado	30	62	18	3	18	15	8	3

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM

En el Segundo Semestre de 2016, los servicios sobre los que se presentaron más reclamos fueron: Hogares Comunitarios de Bienestar, Centros de Desarrollo Infantil - CDI y Hogares Infantiles – Lactantes y Preescolares, principalmente por los siguientes motivos: Incumplimiento de obligaciones, Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes e Idoneidad del recurso Humano.

- 1. Incumplimiento de Obligaciones**, en este motivo los acudientes de los beneficiarios de los programas manifestaron su inconformidad en cuanto a la falta de cuidado hacia los Niños, Niñas y Adolescentes por parte de las madres comunitarias, así como la suspensión de los cupos a los beneficiarios sin motivo, los niños quedan constantemente al cuidado de personas no idóneas, cuando ocurre algún accidente con los beneficiarios los padres son informados hasta el momento recoger el niño cuando ocurre el incidente.
- 2. Maltrato a Niños, Niñas y Adolescentes**, reclamos motivados por el trato de los agentes educativos a los Niños, Niñas y Adolescentes (atribuible física, verbal y psicológicamente).
- 3. Idoneidad del Recurso Humano**, alusivo a las competencias de los agentes educativos al cuidado de los beneficiarios, así como también a su conducta y comportamiento.

## 6.3 SUGERENCIAS

### COMPARATIVO SUGERENCIAS POR REGIONAL SEMESTRE I Y SEMESTRE II DE 2016

Regional	I Semestre 2016	II Semestre 2016	Variación
Amazonas	14	5	✓
Antioquia	13	12	✓
Arauca	-	2	✗
Atlantico	8	6	✓
Bogota	27	41	✗
Bolivar	3	5	✗
Boyaca	8	4	✓
Caldas	14	3	✓
Caqueta	2	-	✓
Casanare	1	2	✗
Cauca	4	12	✗
Cesar	2	5	✗
Choco	1	1	—
Cordoba	6	13	✗
Cundinamarca	3	9	✗
Guaviare	1	1	—
Huila	25	30	✗
La Guajira	3	7	✗
Magdalena	2	2	—
Meta	2	1	✓
Nariño	27	19	✓
Norte De Santander	5	13	✗
Quindio	5	4	✓
Risaralda	4	4	—
San Andres	14	3	✓
Santander	6	7	✗
Sede Nacional	42	39	✓
Sucre	3	4	✗
Tolima	5	10	✗
Valle Del Cauca	31	14	✓
Vichada	1	4	✗
<b>Total General</b>	<b>282</b>	<b>282</b>	—

En el segundo semestre de 2016 se recibieron 282 Sugerencias, al igual que en el primer semestre. En Puntos de Atención de Caquetá, Chocó, Guaviare y Meta, el número de sugerencias recibida de los ciudadanos y usuarios es nula o mínima.

- ✗ Indica que existio un incremento en las Sugerencias
- Indica que no existio una variación en las Sugerencias
- ✓ Indica que existio una disminuci3n en las Sugerencias

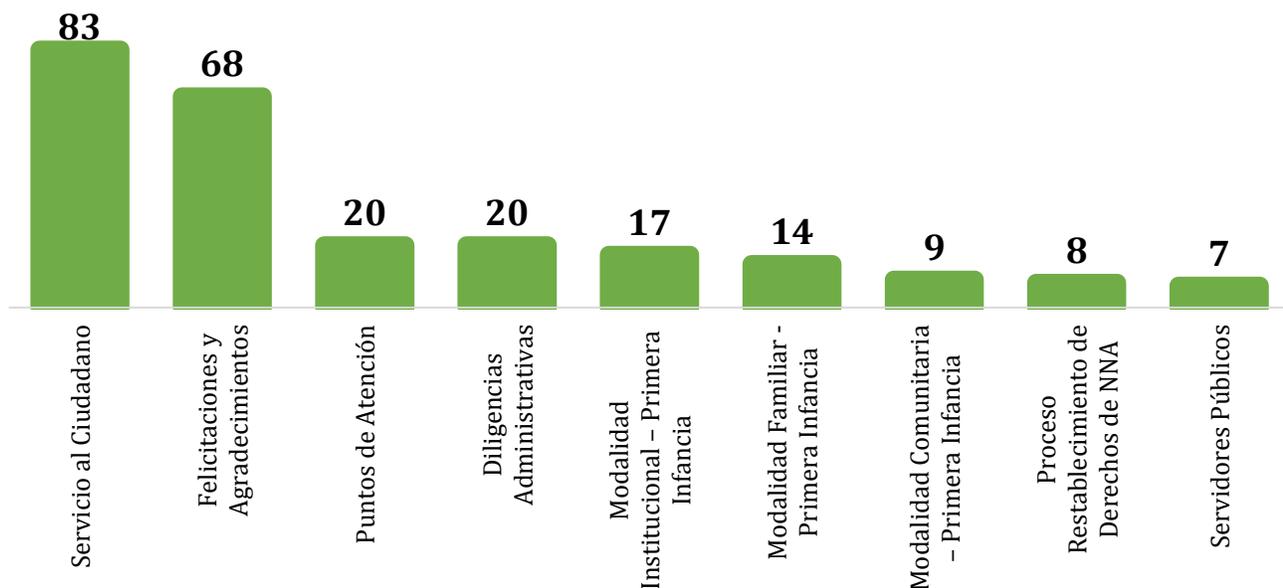
\* Peticiones que se reciben en las Direcciones/Sub direcciones y oficinas que se encuentran en la Sede Nacional.

Fuente: Sistema de Información Misional - SIM

## 6.3 SUGERENCIAS



### SUGERENCIAS RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2016 POR MOTIVOS.



Fuente: Sistema de Información Misional - SIM

Las 282 sugerencias recibidas en el segundo semestre de 2016, estuvieron motivadas principalmente por: atributos y condiciones del servicio a los Ciudadanos y felicitaciones y agradecimientos con una participación del **29,43%** y **24,11%** respectivamente.

Las regionales donde se presentaron mayor número de sugerencias fueron: Bogotá (**14,54%**), Sede Nacional (**13,83%**) y Huila (**10,64%**).

# 7. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 se publica el Informe de solicitudes de acceso a información para el segundo semestre de 2016.

- El número de solicitudes recibidas:

TIPO DE PETICIÓN	II SEMESTRE 2016
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Consulta)	1.233
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite (Información)	5.227
Derecho de Petición - Información y Orientación	120.037
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	51.213

- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:

TIPO DE PETICIÓN	II SEMESTRE 2016
Derecho de Petición - Información y Orientación	120.037
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	57.673

- El tiempo de respuesta a cada solicitud:

Tipo de Petición	Cantidad	Promedio de Tiempo de Respuesta (Días)
Trámite de atención Extraprocesal (TAE)	73.372	11
Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)	59.318	5
Derecho de Petición - Información y Orientación con Trámite	57.673	5
Denuncias PRD	21.939	5
Derecho de Petición - Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	10.582	7
Asistencia y Asesoría a la niñez y la Familia (AANF)	9.627	6
Derecho de Petición - Reclamos	5.286	7
Derecho de Petición - Quejas	1.561	7
Derecho de Petición - Sugerencias	292	7
<b>Total general</b>	<b>239.650</b>	



**Concurso para Directores regionales:** en el mes de Julio se llevó a cabo el proceso de inscripción de ciudadanos al concurso de méritos para la selección de Directores de las Regionales Atlántico, Amazonas, Caldas, Cesar, Guaviare, Meta, Valle del Cauca y Vichada.



**Ferias de Servicio al Ciudadano en Putumayo:** el 03 de septiembre, el ICBF participó en la feria de servicio que se llevó a cabo en Puerto Asís – Putumayo. Se realizó el tamizaje y apoyo nutricional a la población Infantil, logrando la atención de 136 ciudadanos. En la feria se recepcionaron peticiones de los ciudadanos, se brindó información y orientación frente a los procesos del Instituto y acerca de la oferta de servicios que presta la Entidad en esta zona.



**Ferias de Servicio al Ciudadano en Cauca:** el 08 de octubre en Santander de Quilichao - Cauca participaron 300 ciudadanos de la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano y se atendieron estudiantes del programa técnico en atención a la primera infancia. En la feria brindamos información y orientación a la ciudadanía sobre ubicación de unidades de servicio en las modalidades de atención para la primera infancia, procesos de custodia, alimentos y regulación de visitas, se atendieron estudiantes del programa técnico en atención a la primera infancia, a quienes se les brindó información general del ICBF y se profundizó en las modalidades de atención a la primera infancia.

## 8. TEMAS DE INTERES



**Ferias de Servicio al Ciudadano en Sucre:** el 26 de Noviembre, el ICBF participó en la feria que se llevó a cabo en el municipio de Sincé - Sucre, brindando información sobre apertura de procesos por Fijación de custodia, impugnación de paternidad, fijación cuota de alimentos, fijación de visitas, adopciones, Asistencia y Asesoría a la Niñez y a la Familia, SRD (Solicitud Vinculación Programa de discapacidad), Derecho de petición (solicitud de copias), Derechos de Petición Atención por ciclos de vida, logrando la atención total de 50 ciudadanos.



**Lanzamiento Línea 141:** el día 05 de diciembre, la Directora General presentó al país en rueda de prensa la nueva línea de protección a Niños, Niñas y Adolescentes - línea 141. En esta línea menores de edad y adultos encontrarán información y orientación así como también atención a denuncias por presuntos casos de abuso sexual, amenazas, inobservancias o vulneración de derechos, las 24 horas los 365 días del año y totalmente gratis.

# 9. RESULTADOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL ICBF 2016

## Resultados de la Participación Ciudadana en la Gestión del ICBF 2016



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados informados de la gestión participativa.

# 9. RESULTADOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL ICBF 2016



## Ejecución Colaborativa en la Gestión

### En Programas para la Primera Infancia

**41.800** unidades de servicio (hogares comunitarios de bienestar - tradicional) atendiendo **523.352** beneficiarios 816 unidades de servicio de hogares infantiles atendiendo a **102.049** beneficiarios

### En Programas para la Protección de Niños, Niñas y la Adolescencia

Programa Hogar Gestor: **8.442** niños en **8.382** familias.

Programa Hogar Sustituto: **3.195** niños en 2.046 familias.

### En Programas para la Niñez y la Adolescencia

**900** niños, niñas y adolescentes de Paz de Ariporo (Casanare), Puerto Inírida (Guainía), Riohacha (La Guajira), San Andrés y Providencia (San Andrés Islas) y Cali (Valle del Cauca) en la Estrategia de Acciones Masivas de Alto Impacto Social (AMAS)

### En Programas para las Familias y Comunidades

Implementación de **162** proyectos, **1** proyecto piloto de atención integral Comunidad de Perico, en Riohacha (La Guajira), con la participación de **154** familias pertenecientes a las rancherías la Laguna Grande (37), Pajal (26), Caimito (29) y la Y de Perico (62).



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados informados de la gestión participativa.

## Los Niños, Niñas y Adolescentes, también son nuestros asesores



El 30 de noviembre de 2015 se creó el Consejo Asesor y Consultivo Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes del ICBF, mediante acuerdo de voluntades, el cual permite ejercer la representación de la niñez y la adolescencia de todo el país en las acciones o espacios de participación. Hubo tres sesiones del consejo en 2016, como órgano consultivo en las decisiones que se toman para la garantía de sus derechos y así mismo para brindar aportes, recomendaciones y sugerencias que promuevan su protección integral e incentiven espacios de participación para la construcción de procesos de paz y convivencia. Actualmente lo integran 13 niños, niñas y adolescentes, representantes de los departamentos de: Tolima, Putumayo, Boyacá, La Guajira, Santander, Meta, Nariño, Cauca, Risaralda, Cundinamarca y Bogotá D.C.

Registro fotográfico de las sesiones del Consejo Asesor y Consultivo ICBF

## ACEPTACIÓN NUEVO COMPROBANTE DE DOCUMENTO EN TRÁMITE VIA WEB

### Comprobantes Documento de Identidad en Colombia

#### Tipos de Documento válidos

#### Mayor Seguridad

Desde el 15 de Marzo de 2016, la Registraduría Nacional del Estado Civil implementó un formato nuevo de Comprobante de Documento en Trámite o CONTRASEÑA, adicional a las dos (2) ya existentes, que se expide a quienes realizan el trámite a través de la página de internet de la registraduría, con el fin de brindar mayor seguridad y exactitud en la verificación del estado del documento de identidad de los Colombianos.

Estos comprobantes **igualmente válidos**, certifican la solicitud de trámite de un documento de identidad por primera vez, duplicado, rectificación o renovación:

1. Contraseña (Formato en papel blanco Bond)
2. Comprobante de documento en trámite (Formato verde **sin** código de verificación QR)
3. Comprobante de documento en trámite web (Formato verde **con** Código de Verificación QR)

El **comprobante de documento en trámite en formato verde con Código de Verificación QR** esta diseñado para poder ser verificado en la página web del Entidad (link: <https://wsp.registraduria.gov.co/est/adodocs/>) a través de la lectura de su código de seguridad QR dispuesto en la parte superior derecha, **por esto, ofrece mayor seguridad y exactitud que los otros comprobantes.**

# 11. CANALES DE COMUNICACIÓN



Con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar te puedes comunicar a través de los siguientes canales:

## CANAL TELEFÓNICO

- ❖ Línea gratuita nacional 01 8000 91 80 80. Disponible de lunes a domingo las 24 horas.
- ❖ Línea de protección a niños, niñas y adolescentes 141. Disponible de lunes a domingo las 24 horas.
- ❖ Línea Anticorrupción 01 8000 91 80 80 Opción 4. Disponible de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m.
- ❖ Línea de Soporte Técnico 01 800 11 28 80. Disponible de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 06:00 p.m. y sábados de 08:00 a.m. a 12:00 m.

## CANALES VIRTUALES

- ❖ **Video llamada:** página web [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co) lunes a sábado de 6:00 am a 10:00pm
- ❖ **Llamada en línea:** página web [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co). Atención gratuita las 24 horas
- ❖ **Chat:** página web [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co). Atención gratuita las 24 horas
- ❖ **Portal:** página web [www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)
- ❖ **Correo electrónico:** [atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co)

## CANAL PRESENCIAL

Atención gratuita las 24 horas:

- ❖ Sede de la Dirección General Avda. Carrera 68 # 64 C - 75
- ❖ C.Z. REVIVIR Calle 53 # 66 C - 45, Barrio Salitre Greco
- ❖ C.Z. CREER Calle 12 # 30 - 35 Piso 3, Barrio Pensilvania



[www.facebook.com/ICBFColombia](http://www.facebook.com/ICBFColombia)

Síguenos en:



[@ICBFColombia](https://twitter.com/ICBFColombia)