

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR



Respetados ciudadanos:

Somos una entidad de puertas abiertas. Para nosotros es fundamental garantizar que usted pueda ejercer con respeto, facilidad y agilidad sus derechos; estamos atentos las 24 horas del día por diferentes canales de atención. Protegemos siempre a nuestros niños, niñas y familias.



Usted 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 lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, aportando la documentación o elementos de prueba respectivos.
- Ser atendido dentro del horario de atención 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 solicitud o petición, sin que se le niegue su recepción. En caso de que el ICBF no sea competente, debe 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, persona con bebé en brazos, adulto mayor, veteranos de la Fuerza Pública, persona con discapacidad, abandono o desamparo.
- Presentar, si es menor de edad, cualquier solicitud sin necesidad de estar representados por un adulto.
- Conocer la información que reposa en la entidad, salvo la que tiene reserva legal, y obtener copias de su interés, asumiendo el costo.
- Aportar a su petición documentos o pruebas para ser tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir.
- Recibir información y orientación sobre sus solicitudes, así el trámite deba ser resuelto en otro punto de atención.
- Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.



Y estos son sus deberes:

- Cumplir la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, en todas las actuaciones ante el ICBF, presentando declaraciones y documentos soportados en la verdad.
- Evitar comportamientos temerarios, violentos y amenazas que demoren o entorpezcan las actuaciones.
- 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 solicitada o exigida por ley.
- Usar en forma apropiada los canales de comunicación del ICBF.
- Evitar presentar la misma petición por diferentes canales, para no crear y radicar nuevas solicitudes con el mismo motivo, afectando tiempos del trámite, oportunidad y agilidad en la respuesta.

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 de 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.



Escrito

Radicación de documentos en la Sede de la Dirección General, Avenida Carrera 68 No.64C-75, en Bogotá o en cualquiera de las sedes regionales y centros zonales del país.



Telefónico

Línea nacional: 01 8000 91 80 80
Línea 141- Línea de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes.
Línea Anticorrupción: 01 8000 91 80 80, opción 4.
Línea para entidades del SNBF: 018000 11 24 40
PBX – Conmutador (601) 4377630



Virtual

Página web www.icbf.gov.co
(formulario de peticiones, chat, video llamada y llamada en línea)

Correo Atención al Ciudadano:
atencionalciudadano@icbf.gov.co
Correo Notificaciones Judiciales ICBF:
Notificaciones.Judiciales@icbf.gov.co

WhatsApp 320 239 16 85

Redes sociales:

- ICBFColombia
- @icbfcolombia
- @icbfcolombiaoficial



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

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