

Dirección de Servicios y Atención



BIENESTAR
FAMILIAR



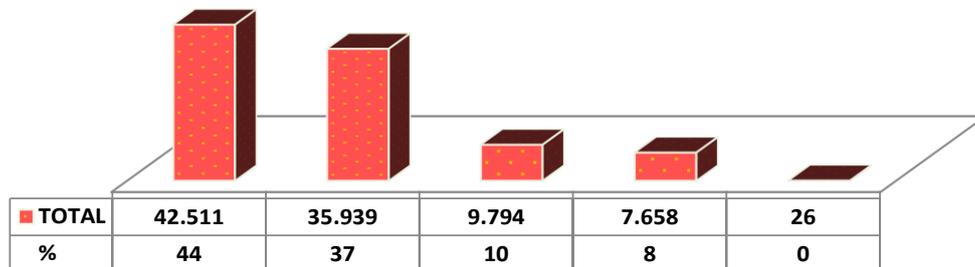
**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CONTENIDO

1. Peticiones
 - a. Por Canales
 - b. Top 10 Regionales
 - c. Top 20 Centros Zonales
2. Tipos de Peticiones
 - Motivos más relevantes
 - peticiones de mayor atención
3. Indicadores de Servicios y Atención
 - a. Mayores Resultados
 - b. Menores Resultados
4. Denuncias PRD
 - a. Resultados de Constatación
 - b. Top 10 Regionales con mayor registro de Denuncias
 - c. Perfil del Maltratado
5. Trámite de Atención Extraprocesal (Conciliables)
 - Resultados de Audiencia
6. Seguimiento de la Gestión
7. Temas de Interés

**SERVICIO SOMOS
TODOS**

Por Canales



NUEVAS PETICIONES						
CANALES	CENTRO DE CONTACTO		REGIONAL		CONSOLIDADO	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Telefónico	42.009	43,79%	502	0,52%	42.511	44,32%
Presencial	1.872	1,95%	34.067	35,51%	35.939	37,46%
Virtual	7.001	7,30%	657	0,68%	7.658	7,98%
Escrito	1.230	1,28%	8.564	8,93%	9.794	10,21%
Buzón	5	0,01%	21	0,02%	26	0,03%
Total Nuevas Peticiones	52.117	54,33%	43.811	45,67%	95.928	100,00%
OTRAS INTERACCIONES						
Telefónico - Llamadas No Serias	8.758	2,49%	-	0,00%	8.758	2,49%
Sistema Audiorespuesta (IVR)	79.975	22,73%	-	0,00%	79.975	22,73%
APP - Tipificador Línea 106	135.928	38,63%	-	0,00%	135.928	38,63%
Anexos, Consultas y Observaciones (ACO)	108.469	30,83%	18.721	5,32%	127.190	36,15%
Total Otras Interacciones	333.130	94,68%	18.721	5,32%	351.851	100,00%
Total General	385.247	86,04%	62.532	13,96%	447.779	100,00%

En enero la atención del Centro de Contacto se ve representada en un **86,04%** y el Nivel Nacional en un **13,96%**, en relación a otros tipos de interacción con el ciudadano se observa que el **38,63%** corresponde a llamadas tipificada por la línea 106. En este mes se recibió un total de **95.928** peticiones registradas en el SIM a Nivel Nacional y Centro de Contacto a través de los diferentes canales de atención, el canal más utilizado por los ciudadanos fue el telefónico con un **44%**, el año anterior este canal representó un **29%**.

[CONSULTA AQUÍ LA INFORMACIÓN POR REGIONAL Y CENTRO ZONAL](#)

Top 10 Regionales

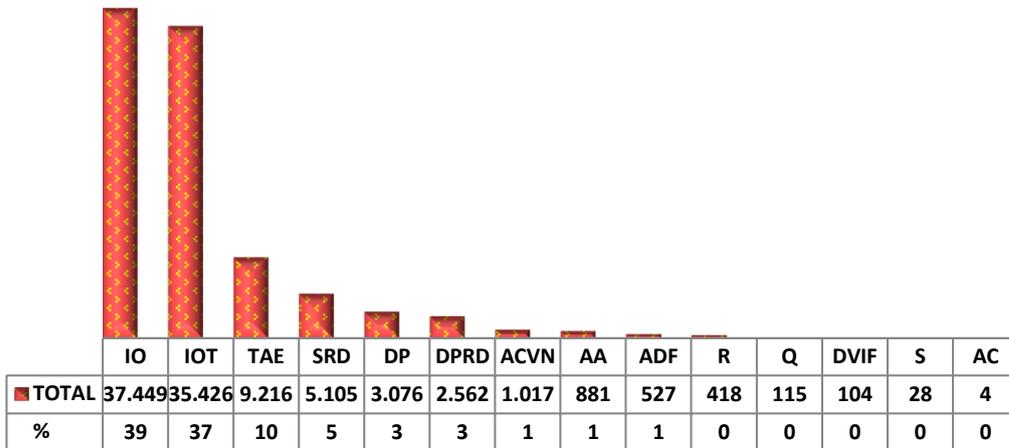
REGIONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	57.752	60,20% *
BOGOTA	8.225	8,57%
VALLE DEL CAUCA	3.854	4,02%
HUILA	2.719	2,83%
TOLIMA	2.425	2,53%
ANTIOQUIA	2.061	2,15%
NORTE DE SANTANDER	1.594	1,66%
SANTANDER	1.485	1,55%
RISARALDA	1.275	1,33%
ATLANTICO	1.267	1,32%
OTROS	13.271	13,84%
TOTAL	95.928	100,00%

*Del **60,20%** el **75,57%** corresponde al apoyo desde el Centro de Contacto, al país, en el registro de peticiones de Ayuda Humanitaria recibidos a través de los canales Presencia v Escrito.

Top 20 Centros Zonales

CENTRO ZONAL	TOTAL	%
SEDE NACIONAL	32.152	33,52% *
CENTRO DE CONTACTO	25.600	26,69% *
CZ BOSA	1.269	1,32%
CZ KENNEDY	922	0,96%
CZ CENTRO	922	0,96%
CZ PITALITO	877	0,91%
CZ SUBA	751	0,78%
CZ JORDAN	751	0,78%
CZ USME	729	0,76%
CZ VALLEDUPAR 2	659	0,69%
CZ CIUDAD BOLIVAR	657	0,68%
CZ LA GAITANA	608	0,63%
CZ CARLOS LLERAS RESTREPO	600	0,63%
CZ PEREIRA	582	0,61%
CZ MANIZALES 2	542	0,57%
CZ ENGATIVA	533	0,56%
CZ VILLAVICENCIO 2	527	0,55%
CZ NEIVA	518	0,54%
CZ FONTIBON	503	0,52%
CZ CUCUTA 3	494	0,51%
OTROS	25.732	26,82%
TOTAL	95.928	100,00%

TIPOS DE PETICIÓN



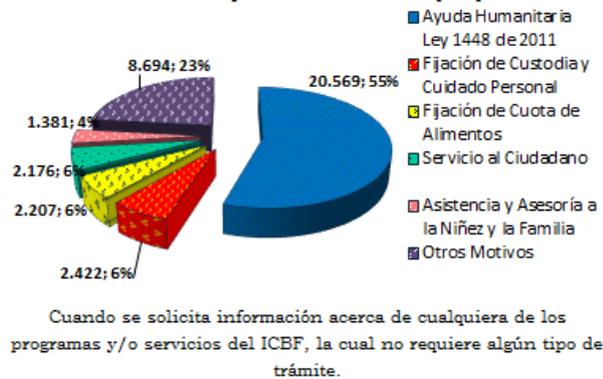
CONVENCIONES	
Asesoría en Derecho de Familia	ADF
Asistencia y Asesoría a la Niñez y Familia	AA
Atención en Crisis	AC
Atención por Ciclos de Vida y Nutrición	ACVN
Denuncias PRD	DPRD
Denuncias Violencia Intrafamiliar	DVIF
Derecho de Petición	DP
Información y Orientación	IO
Información y Orientación con Trámite	IOT
Quejas	Q
Reclamos	R
Solicitud de Restablecimiento de Derecho	SRD
Sugerencias	S
Trámite de Atención Extraprocesal	TAE

En enero las Regionales que más tramitaron peticiones de ciudadanos fueron: **Sede Nacional, Bogotá, Valle del Cauca, Huila y Tolima**. Teniendo en cuenta el total de **nuevas** peticiones recibidas en el mes de enero que corresponden a **(95.928)** registros.

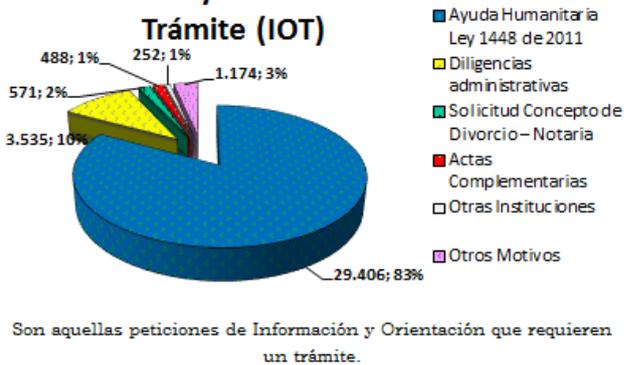
[CONSULTA AQUÍ POR TIPO Y MOTIVO](#)

Motivos más relevantes peticiones de mayor atención

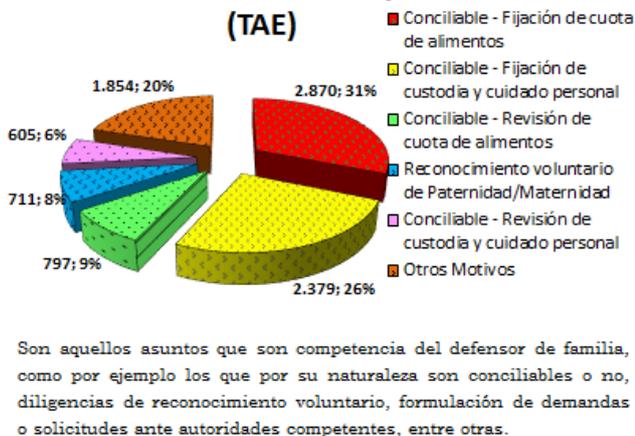
Información y Orientación (IO)



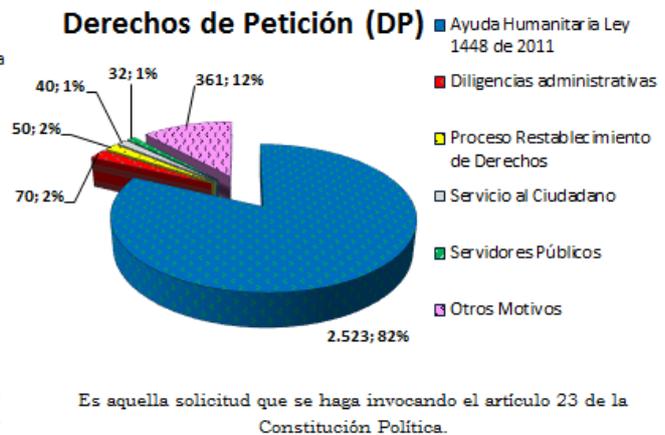
Información y Orientación con Trámite (IOT)



Trámite de Atención Extraprocesal (TAE)



Derechos de Petición (DP)



Desde la Sede Nacional se ha venido apoyando en el ingreso de peticiones de Ayuda Humanitaria, para el mes de enero los tipos de petición que más registraron este tipo motivo fueron Información y Orientación con Trámite e Información y Orientación.

[CONSULTA AQUÍ DETALLE POR REGIONAL DE AYUDA HUMANITARIA](#)

AJUSTES INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

Para el mes de enero no hubo reporte a la Subdirección de Evaluación y Monitoreo dado que se encuentran en consolidación del tablero de control.

Los indicadores de gestión del proceso en la DSA se ajustaron en su formulación:

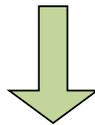
INDICADOR	2014	2015	AJUSTE
MPAS-02-01	Total de Denuncias Constatadas Oportunamente en el Periodo / Total de Denuncias Recibidas en el Periodo	Total de Denuncias Constatadas Oportunamente en el Periodo / Total de Denuncias Recibidas en el Periodo	2014: Se tenía en cuenta la primera actuación de gestión AAC-060, que detiene el contador. 2015: Se tienen en cuenta las actuaciones de resultado de la constatación AAC-100 Constatación Verdadera, AAC-101 Constatación Falsa, AAC-103 Constatación Fallida, AAC-104 Dirección Errada, PRD_845 Remisión a Otras Entidades.
E-40	Total de quejas cerradas y reclamos gestionados oportunamente en el periodo / Total de quejas y reclamos recibidos en el periodo	Total de quejas y sugerencias cerradas y reclamos gestionados oportunamente en el periodo / Total de quejas, sugerencias y reclamos recibidos en el periodo	2014: Solo se median las quejas y los reclamos. 2015: Se incluye en la medición las sugerencias recibidas, las cuales deben contener una gestión y un cierre, donde se de respuesta al ciudadano de su propuesta, sea o no viable.
MPAS-02-02	Total de Citas (conciliables) atendidas en término en el periodo / Total de Peticiones (conciliables) registradas en el periodo	Total de Citas (conciliables) atendidas en término en el periodo / Total de Peticiones (conciliables) registradas en el periodo	2014: Se tenía en cuenta la primera actuación de gestión AAC-060, que detiene el contador y la cual debía corresponder a la audiencia de conciliación. 2015: Se tienen en cuenta las actuaciones de resultado de la audiencia PRD_230 AUDIENCIA DE CONCILIACION FRACASADA O FALLIDA, PRD_235 AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN CON ACUERDO PARCIAL, PRD_240 AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN CON ACUERDO TOTAL, PRD_220 CONSTANCIA DE NO ASISTENCIA, PRD_925 DESISTIMIENTO.
MPAS-02-03	Total de Denuncias Constatadas en el Año / Total de Denuncias Recibidas en el Año	Total de Denuncias Constatadas en el Año / Total de Denuncias Recibidas en el Año	NINGUNO
MPAS-02-04	Total de quejas cerradas y reclamos gestionados en el Año / Total de quejas y reclamos recibidos en el Año	Total de quejas y sugerencias cerradas y reclamos gestionados en el Año / Total de quejas, sugerencias y reclamos recibidos en el Año	Se incluyen las sugerencias
MPAS-02-05	Total de Citas (conciliables) atendidas en el año / Total de Peticiones (conciliables) registradas en el año	Total de Citas (conciliables) atendidas en el año / Total de Peticiones (conciliables) registradas en el año	NINGUNO

[CONSULTA AQUÍ](#)

Es cuando se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de presunta inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que ponga en riesgo inminente su integridad física, psicológica o emocional, que requieran del traslado para realizar la constatación de los hechos reportados. * Resolución 6707 de 2013.

Resultados de la Constatación

TIPO DE PETICIÓN	GESTIONADAS	SIN GESTIONAR	TOTAL
Denuncias PRD	2.078	484	2.562
%	81%	19%	100%



ESTADO GESTIONADO					
	Gestionado Sin Resultado de Constatación	Falso	No Constatada	Otra Entidad	Verdadero
Total	1.174	297	259	64	284
%	46%	12%	10%	2%	11%

Del total de Denuncias recibidas el 81% se gestionaron, de las cuales el 46% a pesar que se realizó el trámite correspondiente para la constatación no cuenta con el resultado de la situación encontrada en el SIM. El total de las denuncias que reflejan el resultado de la constatación no coincide con el total de las gestionadas ya que el resultado aparece vacío.

Top 10 Regionales con mayor registro de Denuncias

REGIONAL	DENUNCIAS PRD	%
BOGOTA	655	25,57%
VALLE DEL CAUCA	221	8,63%
ANTIOQUIA	184	7,18%
CUNDINAMARCA	184	7,18%
SANTANDER	143	5,58%
TOLIMA	119	4,64%
CALDAS	102	3,98%
NORTE DE SANTANDER	97	3,79%
ATLANTICO	86	3,36%
CESAR	73	2,85%
OTROS	698	27,24%
TOTAL	2.562	100%

Perfil del Maltratado

- Así mismo del 100%, de las peticiones tipo (DPRD, SRD y TAE), se observa que el **99,02%** registra como afectado(s) a NNA menores de 18 años por los siguientes rangos de edad: (0 a 6 años un 50%, de 7 a 12 un 29% y de 13 a 18 años un 21%) y el **0,98%** restantes mayores de edad.
- Del total de las peticiones recibidas de tipo (DPRD, SRD y TAE), se evidencia que el **51%** reportan como afectado(s) al género Femenino y **49%** al género Masculino.

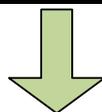
TRÁMITE DE ATENCIÓN EXTRAPROCESAL (CONCILIABLE)

Son aquellos asuntos que son competencia del defensor de familia, como por ejemplo los que por su naturaleza son conciliables, diligencias de reconocimiento voluntario, formulación de demandas o solicitudes ante autoridades competentes, entre otras. * Resolución 6707 de 2013.



Resultados de Audiencia

TIPO DE PETICIÓN	GESTIONADAS	SIN GESTIONAR	TOTAL
Trámite de atención Extraprocesal	6.986	2.230	9.216
%	76%	24%	100%



ESTADO GESTIONADO				
	Gestionado Sin Resultado de Audiencia	Conciliada	Fallida	No Aplica
Total	3.426	1.164	1.104	1.292
%	37%	13%	12%	14%

Del total de Trámite de Atención Extraprocesal – Asuntos Conciliables recibidas el 76% se gestionaron, de las cuales el 37% a pesar que se realizó el trámite correspondiente para la audiencia no cuenta con el resultado de la primera cita con el Defensor de Familia en el SIM.

**SI QUEREMOS UN MUNDO DE PAZ Y DE JUSTICIA HAY QUE PONER
DECIDIDAMENTE LA INTELIGENCIA AL SERVICIO DEL AMOR.**

(ANTOINE DE SAINT – EXUPÉRY)



SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN



Realizar seguimiento y control, para garantizar la oportunidad y calidad de la actuación de los diferentes actores en la cadena de atención, a través de todos los canales de interacción. * Resolución 6707 de 2013.

REGIONAL	PAV	PR	SA	TOTAL SEGUIMIENTO PAV + PR + SA
Regional Amazonas	20	6	0	26
Regional Antioquia	2.380	38	1	2.419
Regional Arauca	23	4	0	27
Regional Atlántico	1.016	13	0	1.029
Regional Bogotá	3.080	86	2	3.168
Regional Bolívar	128	2	0	130
Regional Boyacá	107	4	0	111
Regional Caldas	251	12	0	263
Regional Caquetá	9	0	0	9
Regional Casanare	237	4	0	241
Regional Cauca	76	20	0	96
Regional Cesar	0	0	0	0
Regional Chocó	52	2	0	54
Regional Córdoba	118	4	0	122
Regional Cundinamarca	342	3	0	345
Regional Guainía	5	0	0	5
Regional Guajira	14	0	0	14
Regional Guaviare	15	0	0	15
Regional Huila	56	0	0	56
Regional Magdalena	17	0	0	17
Regional Meta	94	7	0	101
Regional Nariño	63	3	0	66
Regional Norte de Santander	238	1	0	239
Regional Putumayo	0	0	0	0
Regional Quindío	32	0	0	32
Regional Risaralda	30	1	0	31
Regional San Andrés	55	1	0	56
Regional Santander	1.114	7	0	1.121
Regional Sucre	1	0	0	1
Regional Tolima	94	3	0	97
Regional Valle del Cauca	889	29	0	918
Regional Vaupés	4	0	0	4
Regional Vichada	31	0	0	31
Sede Nacional	0	0	4.291	4.291
Total general	10.591	250	4.294	15.135

*En el cuadro se encuentran relacionadas Peticiones Abiertas Vencidas (PAV), Peticiones Rechazadas (PR), Solicitud de Actuaciones (SA), cabe aclarar que el seguimiento no es necesariamente del mismo periodo sino de meses anteriores.

PAV: Hace referencia al seguimiento de todas aquellas peticiones que cumplieron el tiempo de Ley estipulado y que se encuentran sin las correspondiente actuaciones que representen una respuesta de fondo o que teniéndolas no se evidencia el correspondiente cierre de las peticiones.

PR: Con esta labor se concientiza a las Regionales de la importancia que tiene realizar la aceptación de las peticiones, en caso de no tener competencia para dar respuesta a la petición o iniciar el trámite respectivo el profesional o dependencia deberá direccionarla por el mismo medio de dar respuesta efectiva para que realice la gestión e ingrese actuaciones dentro del tiempo de Ley estipulado.

SA: Al momento del vencimiento de los términos y posterior a la llamada del peticionario, se realiza por medio de correo electrónico de manera diaria la solicitud de actuaciones a la Regional correspondiente con el fin de que sean ingresadas las respuestas en la herramienta tecnológica, dejándose en la misma constancia de lo solicitado.

[CONSULTA AQUÍ EN DETALLE EL SEGUIMIENTO REALIZADO EN ENERO](#)

En el mes de enero de 2015 se publicó en la página web del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Sección Servicio a la Ciudadanía, la segunda versión de la Carta de Trato Digno al Ciudadano y los plegables de los trámites más frecuentes solicitados por los ciudadanos al ICBF, cuyos contenidos cuentan con el aval técnico de la Dirección de Protección.



Esta publicación en web obedece a las instrucciones dadas por el Gobierno Nacional en materia de austeridad del gasto. La Dirección de Servicios y Atención los invita a que estos productos sean divulgados por nuestros referentes de atención al ciudadano a nivel nacional y a toda la ciudadanía en general, especialmente la Carta de Trato Digno que por Ley (Artículo 7º de la Ley 1437 de 2011, numeral 5º) debe estar fijada en un lugar visible en todos nuestros puntos de atención.

Ver registros.



¿En dónde puede hacerlo?

A través de abogado, ante el Juez de Familia del domicilio del niño, niña o adolescente o ante el Centro Zonal del ICBF, si quien solicita la impugnación es el mismo niño, niña o adolescente.

¿Qué requisitos debe cumplir y qué documentos debe presentar?

- Registro civil de nacimiento del niño, niña o adolescente.
- Pruebas documentales o testimoniales que puedan probar que el padre/madre no es el padre/madre del niño, niña o adolescente.
- En los casos de hijos de matrimonio o unión marital de hecho, se deberá adjuntar copia del registro civil de matrimonio o declaración en Notaría de la unión de hecho.
- Carné de afiliación a salud y estudiantil del hijo o hija (si los tiene).
- Carné de vacunas, si es menor de 7 años de edad.

No obstante, en ningún caso, la presentación de los anteriores documentos, se exigirá como requisito de atención inicial, ni podrá ser condicionante para la prestación del servicio.

Solicitud de reconocimiento de PATERNIDAD

El reconocimiento se da por voluntad propia de las personas involucradas y puede solicitarse antes o después del nacimiento del niño, niña o adolescente.

¿En dónde puede hacerlo?

Puede hacerlo en el Centro Zonal del ICBF correspondiente al lugar de residencia del niño, niña o adolescente, a través del Defensor de Familia.

¿Qué requisitos debe cumplir y qué documentos debe presentar?

- Presentarse personalmente ante el Defensor de Familia del Centro Zonal del ICBF correspondiente al lugar de residencia del niño, niña o adolescente.
- Registro civil de nacimiento del niño, niña o adolescente, si ya fue registrado.
- Cédula de ciudadanía del solicitante.

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

TODOS POR UN NUEVO PAÍS

En caso de presentar inquietud al respecto comuníquese con la línea gratuita nacional ICBF (01 8000 91 80 80) para obtener orientación del Centro Zonal que le corresponde.

¿En dónde puede hacerlo?

Puede hacerlo en el Centro Zonal del ICBF correspondiente al lugar de residencia del niño, niña o adolescente, a través del Defensor de Familia.

¿Qué requisitos debe cumplir y qué documentos debe presentar?

- Presentar la solicitud verbal o escrita ante el Defensor de Familia.
- Demostrar que las condiciones de vida y/o de salud de los niños, niñas o adolescentes que se encuentran en custodia, no son adecuadas para su desarrollo integral.
- Suministrar los datos de ubicación de la comunidad, así como el propietario que deba ser visitado.
- Presentación personal de los interesados en visitar los niños, niñas o adolescentes en el hogar y hora en que sean dictada por el Defensor de Familia para la audiencia de custodia.
- Cédula de ciudadanía de los padres o representantes del niño, niña o adolescente.
- Carné de afiliación a salud y estudiantil del niño, niña o adolescente, si es menor de 7 años de edad.
- Carné de vacunas, si es menor de 7 años de edad.

No obstante, en ningún caso, la presentación de los anteriores documentos, se exigirá como requisito de atención inicial, ni podrá ser condicionante para la prestación del servicio.

Solicitud de Fijación de CUSTODIA

Este trámite se realiza cuando los progenitores no han fijado un acuerdo escrito de custodia y custodia personal de sus hijos.

¿En dónde puede hacerlo?

Puede hacerlo en el Centro Zonal del ICBF correspondiente al lugar de residencia del niño, niña o adolescente, a través del Defensor de Familia.

¿Qué requisitos debe cumplir y qué documentos debe presentar?

- Presentar la solicitud verbal o escrita ante el Defensor de Familia.
- Suministrar los datos de ubicación de padre o madre respecto al niño, niña o adolescente.

No obstante, en ningún caso, la presentación de los anteriores documentos, se exigirá como requisito de atención inicial, ni podrá ser condicionante para la prestación del servicio.

Solicitud de Revisión de VISITAS

Este trámite se realiza cuando se modifican las condiciones de vida, niño, niña o adolescente o alguno de los progenitores, como por ejemplo, el lugar de cambio de ciudad de residencia, cuando se tenga fijado las visitas cambio de jornada laboral y requiere de revisión y según los acuerdos adquiridos inicialmente.

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

TODOS POR UN NUEVO PAÍS

En caso de presentar inquietud al respecto comuníquese con la línea gratuita nacional ICBF (01 8000 91 80 80) para obtener orientación del Centro Zonal que le corresponde.

¿En dónde puede hacerlo?

Puede hacerlo en el Centro Zonal del ICBF correspondiente al lugar de residencia del niño, niña o adolescente, a través del Defensor de Familia.

¿Qué requisitos debe cumplir y qué documentos debe presentar?

- Presentar la solicitud verbal o escrita ante el Defensor de Familia.
- Demostrar que las condiciones de vida y/o de salud de los niños, niñas o adolescentes que se encuentran en custodia, no son adecuadas para su desarrollo integral.
- Suministrar los datos de ubicación de la comunidad, así como el propietario que deba ser visitado.
- Presentación personal de los interesados en visitar la custodia en la fecha y hora en que sean dictada por el Defensor de Familia para la audiencia de custodia.
- Cédula de ciudadanía de los padres o representantes del niño, niña o adolescente.
- Carné de afiliación a salud y estudiantil del niño, niña o adolescente, si es menor de 7 años de edad.
- Carné de vacunas, si es menor de 7 años de edad.

No obstante, en ningún caso, la presentación de los anteriores documentos, se exigirá como requisito de atención inicial, ni podrá ser condicionante para la prestación del servicio.

Solicitud de Revisión de CUSTODIA

Este trámite se realiza cuando las circunstancias por las cuales se fijó la custodia han cambiado, por ejemplo, cuando los datos de ubicación de alguno de los progenitores o cuando se tenga fijado las visitas cambio de jornada laboral y requiere de revisión y según los acuerdos adquiridos inicialmente.

¿En dónde puede hacerlo?

Puede hacerlo en el Centro Zonal del ICBF correspondiente al lugar de residencia del niño, niña o adolescente, a través del Defensor de Familia.

¿Qué requisitos debe cumplir y qué documentos debe presentar?

- Presentar la solicitud verbal o escrita ante el Defensor de Familia.
- Suministrar los datos de ubicación de padre o madre respecto al niño, niña o adolescente.

No obstante, en ningún caso, la presentación de los anteriores documentos, se exigirá como requisito de atención inicial, ni podrá ser condicionante para la prestación del servicio.

Solicitud de Fijación de VISITAS

Este trámite se realiza cuando los progenitores no han fijado un acuerdo respecto de los visitas de sus hijos.

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

TODOS POR UN NUEVO PAÍS

En caso de presentar inquietud al respecto comuníquese con la línea gratuita nacional ICBF (01 8000 91 80 80) para obtener orientación del Centro Zonal que le corresponde.

¿En dónde puede hacerlo?

Puede hacerlo en el Centro Zonal del ICBF correspondiente al lugar de residencia del niño, niña o adolescente, a través del Defensor de Familia.

¿Qué requisitos debe cumplir y qué documentos debe presentar?

- Tener la solicitud verbal o escrita ante el Defensor de Familia del Centro Zonal correspondiente al lugar de residencia del niño, niña o adolescente.
- Pruebas documentales o testimoniales sobre la incapacidad del guardador o tutor para ejercer sus funciones.
- Registro civil del niño, niña o adolescente.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del solicitante.

No obstante, en ningún caso, la presentación de los anteriores documentos, se exigirá como requisito de atención inicial, ni podrá ser condicionante para la prestación del servicio.

Solicitud de Remoción de GUARDAS O TUTORES

Se eleva esta solicitud cuando el guardador o tutor está presentando una incapacidad para ejercer sus funciones, o la persona que ejerce dicha labor no cuenta con la capacidad para garantizar su cuidado.

Solicitud de privación o suspensión de la PATRIA POTESTAD

Se presenta cuando el padre o la madre por algunas de las causas establecidas legalmente no debe o no puede ejercer durante un tiempo las facultades que la ley le otorga en su calidad de progenitor respecto de sus hijos.

¿En dónde puede hacerlo?

Puede hacerlo en el Centro Zonal del ICBF correspondiente al lugar de residencia del niño, niña o adolescente, a través del Defensor de Familia.

¿Qué requisitos debe cumplir y qué documentos debe presentar?

- Solicitud verbal o escrita ante el Defensor de Familia.
- Registro civil de nacimiento del niño, niña o adolescente.
- Dirección del demandado y del demandante. Pruebas documentales y testimoniales que justifiquen la privación o suspensión de la patria potestad.

No obstante, en ningún caso, la presentación de los anteriores documentos, se exigirá como requisito de atención inicial, ni podrá ser condicionante para la prestación del servicio.

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

TODOS POR UN NUEVO PAÍS

En caso de presentar inquietud al respecto comuníquese con la línea gratuita nacional ICBF (01 8000 91 80 80) para obtener orientación del Centro Zonal que le corresponde.

¿En dónde puede hacerlo?

Puede hacerlo en el Centro Zonal del ICBF correspondiente al lugar de residencia del niño, niña o adolescente, a través del Defensor de Familia.

¿Qué requisitos debe cumplir y qué documentos debe presentar?

- Presentar solicitud verbal o escrita ante el Defensor de Familia.
- Demostrar que las causas por las cuales fue suspendida la patria potestad han sido superadas.

No obstante, en ningún caso, la presentación de los anteriores documentos, se exigirá como requisito de atención inicial, ni podrá ser condicionante para la prestación del servicio.

Solicitud de Rehabilitación de la PATRIA POTESTAD

Si usted es padre o madre de un niño, niña o adolescente y fue suspendido su ejercicio de la patria potestad, podrá solicitar la rehabilitación de la misma demostrando que ha superado la situación que generó dicha suspensión.

¿En dónde puede hacerlo?

Puede hacerlo en el Centro Zonal del ICBF correspondiente al lugar de residencia del niño, niña o adolescente, a través del Defensor de Familia.

¿Qué documentos debe presentar?

- Registro civil de nacimiento del niño, niña o adolescente.
- Registro civil del solicitante para acreditar el parentesco, en caso de ser tutor.
- Registro civil de defunción de los padres, si es el caso.
- Hombros de dos testigos, indicando la dirección y el número telefónico (pueden ser amigos o familiares).
- Copia de la cédula de ciudadanía de quien solicita la guarda y sus datos de ubicación.
- Solicitud verbal o escrita, indicando para qué se necesita la guarda.

No obstante, en ningún caso, la presentación de los anteriores documentos, se exigirá como requisito de atención inicial, ni podrá ser condicionante para la prestación del servicio.

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

TODOS POR UN NUEVO PAÍS

En caso de presentar inquietud al respecto comuníquese con la línea gratuita nacional ICBF (01 8000 91 80 80) para obtener orientación del Centro Zonal que le corresponde.

¿En dónde puede hacerlo?

Puede hacerlo en el Centro Zonal del ICBF correspondiente al lugar de residencia del niño, niña o adolescente, a través del Defensor de Familia.

¿Qué requisitos debe cumplir y qué documentos debe presentar?

- Presentar solicitud escrita ante el Defensor de Familia del lugar de residencia del niño, niña o adolescente, expresando con claridad y precisión los hechos y circunstancias que lo motivan a salir del país, el tiempo de permanencia del niño, niña o adolescente en el exterior y las personas que puedan declarar sobre la veracidad de los hechos objeto de la petición.
- Registro civil de nacimiento del niño, niña o adolescente.
- Cédula de ciudadanía del solicitante.

No obstante, en ningún caso, la presentación de los anteriores documentos, se exigirá como requisito de atención inicial, ni podrá ser condicionante para la prestación del servicio.

Solicitud de permiso de SALIDA DEL PAÍS

para un niño, niña o adolescente.

Se presenta cuando un padre o madre desea salir del país con su hijo, niña o adolescente y se desconoce el parecer del otro progenitor o éste no está en condiciones de concederlo.

Categoría de representante legal / Desconocimiento de su paradero / No se encuentra en condiciones de conceder el permiso.

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

TODOS POR UN NUEVO PAÍS

En caso de presentar inquietud al respecto comuníquese con la línea gratuita nacional ICBF (01 8000 91 80 80) para obtener orientación del Centro Zonal que le corresponde.

¿En dónde puede hacerlo?

Puede hacerlo en el Centro Zonal del ICBF correspondiente al lugar de residencia del niño, niña o adolescente, a través del Defensor de Familia.

¿Qué requisitos debe cumplir y qué documentos debe presentar?

- Ser el padre, madre o representante legal del niño, niña o adolescente.
- Registro civil de nacimiento del niño, niña o adolescente.
- Registro civil del ICBF en el cual indique sus nombres, apellidos, dirección, teléfono, parentesco y número de la cédula de ciudadanía. Así mismo, nombre del niño, niña o adolescente, edad, fecha de nacimiento, número de registro civil de nacimiento, NIIF, NIP o tarjeta de identidad y relación de datos que puedan ser útiles, tales como rasgos físicos importantes.

No obstante, en ningún caso, la presentación de los anteriores documentos, se exigirá como requisito de atención inicial, ni podrá ser condicionante para la prestación del servicio.

Solicitud de impedimento de SALIDA DEL PAÍS

para un niño, niña o adolescente.

Cuando el padre o madre no desea que su hijo o hija salga del país, puede presentar la solicitud de impedimento de salida del país para el niño, niña o adolescente.

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

TODOS POR UN NUEVO PAÍS

En caso de presentar inquietud al respecto comuníquese con la línea gratuita nacional ICBF (01 8000 91 80 80) para obtener orientación del Centro Zonal que le corresponde.