



## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR

### Respetados ciudadanos

En el ICBF trabajamos con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas.

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, los colaboradores del ICBF nos comprometemos a: brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, con el fin de garantizar sus derechos, poniendo a su disposición todos los medios existentes para tal fin, para lo cual cuenta con los siguientes derechos:

- A que se le trate dignamente y con respeto, sin distinción de creencias, raza o condición.
- A presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.  
Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- A que se le oriente sobre el ejercicio del derecho de petición, los requisitos para su presentación, así como al trámite que se le da al interior de la Entidad
- A ser atendido, una vez ingrese a las instalaciones dentro del horario de atención establecido.
- A que a su petición se le asigne un radicado con el fin de que pueda realizar un efectivo control y seguimiento de su requerimiento, conociendo en cualquier momento el estado del trámite o servicio solicitado.
- A recibir una respuesta clara, oportuna y de fondo a la petición presentada, dentro de los plazos establecidos en la ley, según sea el tipo de petición.
- A que la Entidad no se niegue a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, y en caso de no ser competente, dar traslado a su solicitud por competencia dentro de los 5 días siguientes a su recibo.
- A recibir un trato especial y preferencial, si es un niño, niña, adolescente, mujer gestante, adulto mayor, persona en situación de discapacidad o se encuentra en estado de indefensión o debilidad manifiesta.
- A presentar cualquier solicitud sin necesidad de estar representados por un adulto.
- A conocer la información que reposa en la entidad, salvo expresa reserva legal, y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- A aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa para que le sean tenidos en cuenta al momento de decidir.
- A recibir información y orientación primaria sobre sus solicitudes, en caso de que su trámite deba ser atendido por competencia en cualquier otro punto del ICBF.
- A cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

Así mismo y correlativamente a los derechos anteriormente señalados, como ciudadanos tienen a cargo los siguientes deberes, los cuales contribuyen a nuestra buena prestación del servicio:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- No realizar denuncias temerarias e infundadas
- 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 de Ley requerida para ser atendido. Usar en forma apropiada los canales de comunicación del ICBF.