GLOSARIO DE TÉRMINOS

Denuncias PRD (Procesos de Restablecimiento de Derechos): Se entiende por denuncia cuando se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de maltrato, abuso o explotación de niños, niñas o adolescentes, poniendo en riesgo inminente su integridad física, psicológica o emocional.

Denuncias VIF: Se entiende por Denuncias VIF (Violencia Intrafamiliar), cuando se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de violencia intrafamiliar en la cual no se encuentren involucrados niños, niñas o adolescentes.

Sugerencias: Se entiende como sugerencia todas las propuestas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios.

Asesoría en Crisis: El Centro de Contacto deberá prestar los servicios especializados de asesoría para personas en estado de crisis psicológica o social como parte de los servicios misionales. Este servicio será atendido por un profesional del área psico-social, con experiencia en intervención terapéutica breve avalado por el ICBF.

Asesoría en Derecho de Familia: El Centro de Contacto prestará los servicios de asesoría en derecho de familia a los ciudadanos como parte de los servicios misionales. Este servicio será prestado por un profesional en derecho, especializado o con experiencia en derecho de familia avalado por el ICBF.

Quejas: Se entiende como queja, toda aquella petición a través de la cual se pone en conocimiento del ICBF las conductas irregulares de un servidor público o ex servidor público de la entidad, sin importar su cargo o posición.

Reclamos: Se entiende por reclamos todas las peticiones que ponen en conocimiento del ICBF la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los servicios suministrados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Anexos, Consultas y Observaciones: Se entiende por anexos, todas las informaciones adicionales que los ciudadanos entreguen al ICBF y que estén relacionadas con una petición previamente radicada a través de cualquiera de los canales de interacción. A través de consultas, se registraran las solicitudes que realizan los ciudadanos relacionadas con el estado o trámite de una petición y a través de observaciones las gestiones que se realicen desde el Centro de Contacto para garantizar el trámite de la petición. El Centro de Contacto cumplirá con los procedimientos de registro, control de calidad, trámite, seguimiento, control y evaluación de todas las observaciones que ingresen por cualquiera de los canales de interacción establecidos. Dichos procedimientos están claramente definidos en la Resolución 3264 de 2009.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Asesor: se encarga del asesoramiento y de brindar consejos a determinadas personas que se encuentran ante determinadas circunstancias, preferentemente sobre imagen, gobierno, finanzas, política, ciencia, entre otras

Recursos Físicos: Hace relación al espacio físico con que debe contar el Proponente para garantizar el cumplimiento de las actividades destinadas al desarrollo del proceso para llevar a cabo la estrategia de Atención Virtual y Escrita. El espacio físico ofrecido debe contener las características definidas en la presente ficha Técnica Ítem 5.1, a Dotación de Equipos de Apoyo descritos en la ficha Técnica Ítem 5.2. a Servicio Administrativo de apoyo definido en el Ítem 5.3 de la ficha Técnica.

Recursos Tecnológicos: hace referencia al hardware, software y soporte técnico que se requiera para la ejecución de la operación de acuerdo con las definiciones del ítem 5.3.1 de la Ficha Técnica.

Comunicación inicial al ciudadano: es la comunicación que proyecta y envía el nivel que tramita y traslada la petición a la persona, dependencia o entidad competente de dar la respuesta de fondo. En dicha comunicación se informa el número del registro con el cual quedó ingresada la petición en el sistema y el trámite dado a la misma. El término para surtir esa comunicación será hasta un día hábil siguiente a la fecha en que se recibe la petición en el ICBF.

Respuesta final o de fondo al ciudadano: es la comunicación que emite el servidor público o contratista competente para resolver la solicitud del ciudadano, mediante la cual se resuelva la inquietud planteada por el peticionario, se indique lo realizado por la Entidad o de cuenta del inicio de una actuación administrativa por el ICBF, sin perjuicio de las actuaciones que deban adelantarse posteriormente. El término legal para emitir esta respuesta es el mismo que establece la Resolución 6707 de 2013 y el Código Contencioso Administrativo.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co