



Conceptos clave en los canales de atención del Bienestar Familiar



¡Conectamos con la ciudadanía para proteger y garantizar derechos!

Desde la Dirección de Servicios y Atención, el Bienestar Familiar ha desarrollado múltiples estrategias, herramientas y servicios para fortalecer la relación con la ciudadanía. A través de nuestros canales de atención presenciales, telefónicos y virtuales brindamos orientación, acompañamiento y respuesta oportuna a las necesidades de niñas, niños, adolescentes y sus familias.



Orientación en derecho de familia

Servicio de orientación jurídica sobre temas como custodia, visitas, alimentos, sucesiones, entre otros.



Presencia para la Convivencia Familiar y Comunitaria

Acompañamiento psicosocial a familias con dificultades de convivencia por cambios vitales o eventos inesperados.



Atención en crisis

Orientación inmediata ante conflictos familiares o emocionales que requieren intervención urgente, sin necesidad de remisión formal.



Tipos de derecho de petición

- ✓ **Por ciclos de vida y nutrición:** solicitudes relacionadas con programas de infancia, adolescencia, familias y nutrición.
- ✓ **Información y orientación:** peticiones que se responden de forma rápida y directa.
- ✓ **Con trámite:** requieren respuesta de fondo por parte de una dependencia.
- ✓ **Queja:** reporte de conductas irregulares de funcionarios o contratistas.
- ✓ **Reclamo:** por suspensión o deficiencia en la prestación de servicios.
- ✓ **Sugerencia:** propuestas para mejorar los servicios del ICBF.



Gestión y herramientas de atención

- ✓ **Respuesta de fondo:** comunicación oficial que resuelve la petición, con evidencia de envío y radicado.
- ✓ **Remisión al competente:** envío de la solicitud a la dependencia responsable para su gestión.
- ✓ **Evaluación del proceso:** análisis del cumplimiento de procedimientos en los puntos de atención.



Procesos Especiales

- ✓ **Solicitud de restablecimiento de derechos:** reportes de amenaza o vulneración de derechos de NNA por parte de entidades, familiares o los propios menores.
- ✓ **Trámite de Adopción:** registro y acompañamiento a personas interesadas en adoptar, previa asistencia a una conferencia legal informativa.
- ✓ **Atención extraprocesal:** actuaciones del defensor de familia fuera de un proceso formal, que pueden derivar en restablecimiento de derechos.
- ✓ **Conflicto con la ley:** registro de casos de adolescentes involucrados en conductas punibles, reportados por autoridades.



Herramientas tecnológicas

SEAC:



Sistema Electrónico de Asignación de Citas.

SDAT:



Sistema Digital de Asignación de Turnos.

TELÉFONO VERDE:



dispositivo en salas de espera para contacto directo con asesores.



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

Línea gratuita nacional ICBF:

01 8000 91 80 80
www.icbf.gov.co