

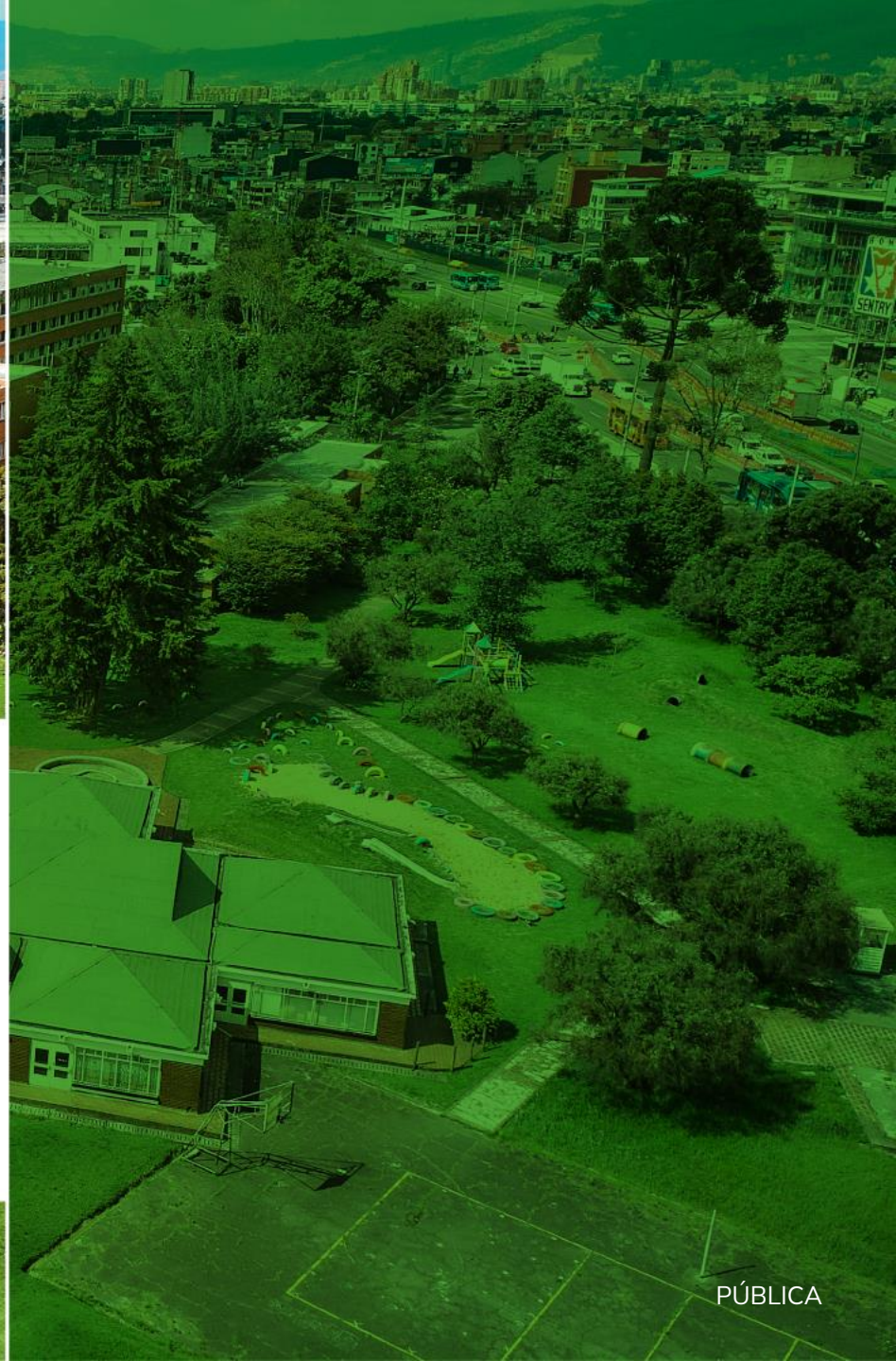


**BIENESTAR
FAMILIAR**



Fichero de preguntas orientadoras - Relación con el ciudadano.

ICBF - 2025



PÚBLICA

Contenido

SRD –
Solicitud de
Restablecimiento
de Derechos

SRD
Reporte por
entidades de salud

**Hechos
accidentales
VS
Vulneración de
derechos**

Identificación
situaciones de
negligencia

SRD
Reportadas por
entidades de
educación

**Convivencia
Educativa**

Violencia sexual



Contenido

Apoyo a madres
Gestantes o
Lactantes

Víctima de uso,
porte,
manipulación o
lesión por
pólvora.

Situación de
Trabajo infantil,
Alta permanencia y
Vida en calle.

Consumo de
sustancias
Psicoactivas



Inobservancia



Contenido

TAE –
Tramite de
Atención
Extraprocesal

Trámites
internacionales
y consulares

Permiso de
salida del país
(Ley 1878)

Presuntos
actos de
corrupción

ACVN –
Atención por
Ciclos de Vida y
Nutrición

Reclamo

Queja

**Búsqueda
de Orígenes**

**Búsqueda de
niños y niñas y
adolescentes**





Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)



¿Cuál es la ubicación del o los niños, niñas y adolescentes?
Dirección, barrio/vereda, municipio, departamento o indicaciones de llegada, si no cuenta con dirección colegio, curso, jornada.

¿Cuántos menores de edad son?

Nombres completos, edades y documentos de identidad respectivamente

¿Conoce el nombre de los padres de los niños, niñas y adolescentes afectados?

¿Qué parentesco tiene el presunto agresor con el menor de edad?

¿De qué manera se presenta la violencia hacia el o los niños, niñas y adolescentes?

¿Con qué frecuencia se presenta la violencia hacia el o los niños, niñas y adolescentes?



Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

Reporte por entidades de salud

¿Cuál es el nombre de la entidad?

NIT, dirección de ubicación, teléfono de contacto y correo electrónico

¿Se encuentran en este momento en la institución el o los afectados?

¿Cuánto tiempo van a permanecer el o los niños, niñas y adolescentes allí?

¿Confírmeme la ubicación del o los niños, niñas y adolescentes dentro de la institución?

¿Cuenta con la dirección exacta donde residen el o los o los niños, niñas y adolescentes?

¿Sabe si el niño, niña o adolescente cuenta con acompañante?
En caso de ser afirmativo preguntar su nombre y parentesco.



Hechos Accidentales

Reportados por entidades de salud - Hechos Accidentales VS Vulneración de Derechos



¿Qué Tipo de situación se presenta con el menor de edad?

¿Cuál es la información que reporta la familia o cuidadores frente a los hechos reportados?

¿Cómo tuvo conocimiento de la situación?
Se realiza con el propósito de definir el tipo de peticionario y registro.

¿Cuál fue la causa del hecho reportado?

¿Cómo ocurrieron los hechos?

¿El hecho reportado con el o los menores de edad son frecuentes?

¿Los cuidadores tienen prácticas que pongan en riesgo la integridad del menor de edad?
En caso de ser afirmativo, ¿cuáles?

¿De acuerdo con su valoración, la situación reportada corresponde a un hecho accidental o se evidencia alguna vulneración de derechos?



Identificación de situaciones de negligencia



¿El menor de edad tiene alguna necesidad básica como salud, educación, cuidado y protección, que no esté siendo atendida?



¿Los cuidadores tienen comportamientos que considera afecten negativamente al menor de edad? ¿cuáles?

¿Los cuidadores tienen prácticas que pongan en riesgo la integridad del menor de edad? ¿Cuáles?



¿El niño, niña y adolescente permanece acompañado por un cuidador?
¿Quién ejerce los cuidados hacia el o los menores de edad?

¿Los progenitores garantizan todo lo necesario para el desarrollo adecuado del o los menores de edad?



¿Por qué motivo está insatisfecha dicha necesidad o necesidades?



Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD)

Reporte entidades de educación



¿Cuál es el nombre de la Entidad?,
NIT, dirección de ubicación, sede,
teléfono de contacto, correo
electrónico



¿Qué acciones han sido
adelantadas por parte de la
institución educativa?

¿Él o los afectados tienen
hematomas, heridas o
afectaciones que pongan en
riesgo su integridad física?



¿En qué sede, jornada, grado y
curso estudia el o los afectados?

Indíqueme ¿cuál es la situación
que se presenta o se presentó?

¿Conoce el nombre de los
progenitores y/o acudientes
de los afectados?





Convivencia Educativa



¿Cuál fue la situación reportada a la institución?

¿Esta situación ha ocurrido anteriormente?

¿Al ser una situación repetitiva, ha generado daño a la salud o incapacidad?



¿Es un conflicto interpersonal entre los menores de edad?
¿Qué acciones ha tomado la institución?

¿La situación está vinculada con algún delito?
Fue reportado a Fiscalía y/o policía?



Violencia Sexual



¿Cuál es el motivo por el que se sospecha una situación de Violencia Sexual?

¿De qué manera tuvo acceso a la información o conoció la situación?

¿El o los menores de edad afectados ya tuvieron atención por parte del sector Salud?

¿Cuál es el parentesco del peticionario con la víctima?

¿En qué fecha ocurrió el evento?
¿Cuál es la edad del afectado?

¿La situación ya se puso en conocimiento de Policía y Fiscalía?

¿Cuáles son las redes de apoyo con las que cuenta el o los menores de edad?

¿Qué acciones se han adelantado por parte de quien asume el cuidado de la víctima para garantizar que estos eventos no se sigan presentando?

Para tener en cuenta

Las preguntas filtro NO son exclusivas del segmento de violencia sexual del centro de contacto, las puede formular cualquier colaborador de la entidad que atienda una comunicación relacionada con este tema. No son imperativas, dependen del caso particular y el relato del peticionario.

A través de los canales de atención de ICBF las niñas, niños y adolescentes, entre los 6 y 17 años, padres, madres y personas cuidadoras, que se comuniquen podrán recibir atención de psicólogos especializados en:

- Derechos Sexuales y Reproductivos,
- Atención y orientación basada en prevención de las violencias sexuales.
- Brindar una primera atención que permita facilitar y transitar el proceso de afrontamiento y de recuperación a los hechos de violencia que impactan en los niños, niñas y adolescentes y en su entorno familiar.
- Violencias basadas en genero (VBG).

Apoyo a Madres Gestantes o Lactantes Menor o Mayor De 18 Años

¿La madre gestante o en periodo de lactancia tiene más hijos?
De ser afirmativo ¿cuáles son sus edades?

¿Cuál es el tiempo de gestación o edad del menor de edad lactante?

¿Se presenta alguna situación de vulneración hacia la madre gestante o lactante o un menor de edad?



¿La madre en gestación o periodo de lactancia tiene alguna red de apoyo? Indague por redes de apoyo comunitario, social, económico y del Estado.

¿Con quién convive?
¿Cuál es su fuente de ingreso?
¿Tiene trabajo actualmente?

¿Cuál es la edad de la madre gestante o en periodo de lactancia?

¿Cuál es la ubicación de la madre en gestación o periodo de lactancia?



Víctima de uso, porte, manipulación o lesión por pólvora



¿Cuál es el nombre, edad y documento de identidad del o los niños, niñas y adolescentes involucrados?



¿Cuál es la dirección de Residencia y/o ubicación actual del o los niños, niñas y adolescentes? Hospital, sección, cama, piso.
¿En donde sucedieron los hechos? Departamento, Municipio y/o Barrio.



¿El o los menores de edad se encuentran en compañía de los padres y/o cuidadores?



¿Conoce el nombre y datos de contacto de los padres o adultos implicados?



¿Cómo ocurrieron los hechos?
¿Qué tipo de lesión se presentó con el o los menores de edad?



¿El o los menores de edad han recibido atención por parte de alguna entidad?
(Salud, policía, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar)



Situación de Trabajo infantil, Alta permanencia y Vida en calle.



Atención equipos móviles- Acciones de los Equipos de Protección Integral (EMPI)

¿Qué características físicas tiene el o los menores de edad involucrados?

¿Es la primera vez que usted observa al o los niños, niñas y adolescentes en este lugar?

¿Él o los menores de edad están en compañía de alguien?

¿Cuáles son las edades aproximadas de los menores edad?

¿Qué características físicas tienen las personas que se encuentran acompañando a los menores de edad? Cómo están vestidos, de qué color es la ropa, rango de edad, etc.

¿En qué lugar están ubicados el o los menores de edad?
Cuando se brinden indicaciones es importante conocer puntos de referencia, como iglesias, restaurantes, hospitales, colegios que puedan facilitar la ubicación de los niños, niñas y/o adolescentes.

¿El menor de edad se encuentra desarrollando algún tipo de actividad económica en este lugar?

Si la respuesta es afirmativa describa cual es la actividad que está realizando. Confirme si el menor de edad tiene permiso para ejercer esta actividad.

Si la respuesta es negativa se tipificará como situación de alta permanencia en calle.

¿Con qué frecuencia se encuentra el o los niñas, niños y adolescentes en este lugar? (días y horas) Aplica el registro con o sin frecuencia.

Vida en calle: ¿por qué presume que el menor de edad tiene habitabilidad de vida en calle? y ¿El menor de edad duerme en ese lugar?



Consumo de sustancias psicoactivas



¿Tiene conocimiento de alguna situación de vulneración de derechos hacia el menor de edad?

Adicional al consumo de sustancias psicoactivas
¿conoce de alguna otra situación o conducta que se esté presentando con el o los menores de edad?

¿Cómo se enteró de la situación que se está presentando?

¿Los padres o cuidadores han tomado acciones frente al consumo de sustancias psicoactivas que presenta el o los menores de edad ? En caso afirmativo, ¿cuáles?

¿Sabe del tipo de sustancia psicoactiva que consume el menor de edad y con qué frecuencia lo hace?

¿Con cuáles redes de apoyo cuenta el o los menores de edad?
¿Ha recibido atención por parte del sector salud o de manera particular frente al consumo de sustancias psicoactivas?

A través de los canales de atención de ICBF las niñas, niños y adolescentes, entre los 6 y 17 años, padres, madres y personas cuidadoras, que se comuniquen podrán recibir atención especializada en:

- Orientación, asesoría o acompañamiento frente al uso, abuso o prevención, uso y consumo de sustancias psicoactivas.

Igualmente, en temas como:

- Atención en Primeros Auxilios Psicológicos.
- Orientación en el uso responsable de las tecnologías de la información.
- Fortalecimiento de capacidades parentales (Problemas de comportamiento, relación padres e hijos, pautas de crianza entre otros) y en Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de los vínculos familiares y comunitarios.

Para tener
en cuenta

Inobservancia





Trámite Atención Extraprocesal

¿El menor de edad está reconocido legalmente por el progenitor?

¿Se ha adelantado con anterioridad un acta de conciliación?



¿Cuál es el nombre, documento y parentesco de las partes involucradas? En caso de NO ser los progenitores validar si quien realiza la solicitud es el cuidador permanente. (Aplicar registro Tramite de Atención

¿Tiene conocimiento de situaciones que amenacen o vulneren los derechos del o los menores de edad?

¿Cuál es la ubicación del o los menores de edad?
Esta para poder brindar información de competencia territorial

¿Cuántos años tiene la persona por la que se está solicitando iniciar el proceso de conciliación o elaboración de demanda?
Acorde a la Ley 2126 del 2021

¿Tiene la posibilidad de contratar los servicios de un abogado?

Trámites Internacionales y Consulares

Obtención alimentos en el extranjero

¿Dónde vive el padre, madre o persona obligada a dar alimentos al menor de edad?



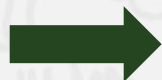
¿Existe fijación de cuota de alimentos? De manera formal mediante acta o sentencia.



Si es mayor de edad y ¿está estudiando, tiene alguna discapacidad o está en alguna de las condiciones para debérsele alimentos a pesar de ser mayor de edad?

Restablecimiento Internacional de derechos

¿Él o los menores de edad se encuentran bajo protección en una institución estatal en el país donde se ubica? (necesario para la repatriación)



¿Cuál es la dirección de residencia exacta de donde se encuentra el menor de edad?



¿Cuáles son datos de los progenitores?
(Solicitar la mayor cantidad de información nombres, dirección, teléfono, correo electrónico)



Tramites Internacionales y Consulares



Adopción Internacional

¿Cuál es la nacionalidad del o los solicitantes?

¿Cuál es el país de residencia de los solicitantes?

¿Ha leído y/o conoce cómo es el proceso de adopción?

¿Está interesado en adoptar un menor de edad con características especiales?

Restitución Internacional Regulación Internacional de visitas

¿Dónde ha vivido el o los niños, niñas y adolescentes durante el último año?

¿Tiene conocimiento del país en el que se encuentra actualmente el o los niños, niñas y adolescentes ?

Para el momento en el que el niño, niña y adolescente salió del país ¿Se otorgo el respectivo permiso de salida del país?

Si se otorgó el permiso de salida del país ¿actualmente está vigente o ya se venció?

¿Cuál es la fecha del traslado del o los niños, niñas y adolescentes al otro país? (para determinar si se puede aplicar a Restitución Internacional o Régimen Internacional de Visitas).

¿Se encuentran establecidas las visitas ante alguna autoridad o por mutuo acuerdo? (cuando la solicitud es para Régimen Internacional de Visitas).

¿Cómo se llevan a cabo las visitas con el o los niños, niñas y adolescentes ? (cuando la solicitud es para Régimen Internacional de Visitas).



Permiso de Salida del País Ley 1878 de 2018

¿Cuál es el motivo de su consulta?

¿Cuál es el nombre, edad y nacionalidad del o los menores de edad?

¿El niño, niña y/o adolescente se encuentra reconocido por el padre o la madre con el que no va a viajar?

¿Conoce la dirección de residencia del progenitor y/o progenitora?

¿El padre o madre que no viaja con el menor de edad, se encuentra de acuerdo en otorgar el permiso de salida del país?

¿El motivo del viaje es cambio de residencia o vacaciones?

¿Cuál ha sido la residencia habitual del menor de edad durante el último año?

¿Quién tiene fijada la custodia?

* No es un trámite internacional siempre y cuando el menor de edad "afectado" resida habitualmente en Colombia.



Presuntos actos de corrupción

¿Es la primera vez que se comunica a reportar estos hechos con nosotros?



¿Conoce los datos de ubicación donde se presta el servicio o programa? Departamento, ciudad, municipio o barrio.

¿Conoce cuál es el servicio o programa del Instituto Colombiano de Bienestar que se encuentra afectado con esta situación?



¿Cómo ha tenido usted conocimiento de esta información? De forma directa, por un tercero, a través de comentarios

¿Sabe el lugar exacto donde ocurren estos hechos y la frecuencia con la que han ocurrido?



¿Cuenta con nombres o datos de los involucrados en los hechos y la relación que tienen con Instituto Colombiano de Bienestar Familiar?



Búsqueda de orígenes



¿Cuál es el proceso que desea realizar?

¿Qué vínculo tiene usted con el adoptado?



¿Ya realizó el proceso a través del enlace establecido?

¿Ha intentado realizar la búsqueda por sus propios medios?



Búsqueda de Niños, Niñas y Adolescentes



¿Dónde fue la última vez que vio el/la menor de edad?
¿Hace cuanto desapareció el menor de edad?

¿Tiene las características físicas del menor de edad (color de piel, ojos, rasgos, entre otros).



¿Tiene el nombre completo, numero de documento y edad del menor de edad?
¿Presume usted si está en algún lugar?

¿Ya puso en conocimiento de las autoridades (Fiscalía y/o Policía)?

¿Sabe usted si alguien más se ha comunicado sobre la desaparición del menor de edad?

Atención por Ciclos de Vida y Nutrición (ACVN)

¿Se acercó a la unidad de servicio o al operador para recibir información de su solicitud o consulta?
En caso de ser afirmativo
¿cual fue la respuesta?

¿Se presenta alguna situación que afecte la prestación del servicio?



¿A qué programa o servicio se dirige su solicitud o consulta?
¿En qué horario se brinda el servicio?
¿Cuántos niños, niñas y/o adolescentes se atienden allí?
¿Cuántos años tiene el o los menores de edad?

¿En qué programa se encuentra vinculado el o la menor de edad? Nombre de la entidad, unidad de servicio, dirección si la conoce.

Si su solicitud es de asignación de cupo
¿Ha acudido al operador o al centro zonal?
¿Conoce enlace para hacer la preinscripción?

Si la consulta esta relacionada con bonos pensionales de madres comunitarias o sustitutas, realice preguntas que permitan identificar el requerimiento como: ¿hace cuanto tiempo ejerce o ejerció la labor? ¿Ha recibido algún otro beneficio pensional? ¿conoce el nombre del operador, regional o CZ que la contrato? Estas preguntas se realizan a fin de aclarar el registro.



Reclamo



¿Cuál es la situación que se presenta? Circunstancias de tiempo, modo, lugar.

¿Cuál es el servicio o programa del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar que se encuentra afectado con esta situación?

¿Cuál es el nombre de la unidad de servicio y/o operador?

¿Conoce los datos de ubicación donde se presta el servicio o programa que presenta el incumplimiento?
Departamento, ciudad, municipio o barrio.

¿Cómo es el nombre y cargo de las personas que laboran para este operador?

¿Ha puesto en conocimiento esta irregularidad con el Centro Zonal o Regional del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar? De ser así ¿Qué respuesta obtuvo?

¿Ha puesto en conocimiento esta irregularidad con el operador directamente? De ser así ¿Qué respuesta obtuvo?

www.icbf.gov.co

Reclamo hacia el Centro de Contacto

¿Cuál es la situación que se presenta?

¿Conoce el nombre del asesor que lo atendió? – Radicado con el cual recibió atención.

¿Cuándo sucedió la situación?
Fecha, día y hora aproximada

www.icbf.gov.co



Queja



¿Cuál es la situación que se presenta?
Omisión, incumplimiento, acción,
extralimitación.

¿Cuál es el nombre y cargo que
desempeña este funcionario o ex
funcionario?

¿En qué punto de atención se
desempeña o desempeño?

En caso de que no conozca o no
recuerde el nombre del funcionario de
quien está presentando la queja.
¿Indíqueme características físicas
que permitan su identificación,
como estatura, contextura, etc.?

¿Adelanta algún proceso o trámite
ante el Instituto Colombiano de
Bienestar Familiar?

¿Cuál es el número del radicado?
(Indagar por los datos del o los
menores de edad y de los padres)

¿Cuenta con pruebas o soportes de la
situación que nos pone en
conocimiento?

En estos casos se puede ser más
específico, por ejemplo:
¿Tiene fotografías, documentos,
testigos, videos, etc?

*** Si la situación que nos describen se relaciona con una persona que ya no es funcionario de la entidad, es necesario verificar hace cuánto sucedieron los hechos puesto que la acción disciplinaria caduca a los cinco 5 años – Ley 1952 de 2019 (anteriormente Ley 734 de 2002.) modificada por la ley 2094 del año 2021.**



**BIENESTAR
FAMILIAR**

¡Gracias!