

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS	PG42.SA	16/02/2026
		Versión 2	Página 1 de 19

Contenido

1. OBJETIVO:	2
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. DESARROLLO:	5
5. ANEXOS:	19
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	19
7. RELACIÓN DE FORMATOS	19
8. CONTROL DE CAMBIOS:	19

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS	PG42.SA	16/02/2026
		Versión 2	Página 2 de 19

INTRODUCCIÓN

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) Cecilia De La Fuente De Lleras, dando cumplimiento a lo establecido por el Archivo General de la Nación mediante el Decreto 1080 de 2015, artículo 2.8.2.5.8. “Instrumentos archivísticos para la gestión documental”, donde indica que las entidades públicas deberán elaborar el Programa de Gestión Documental (PGD), con el fin de abordar aquellos temas que, por su envergadura, se hace necesario se prioricen y se planeen en el contexto administrativo, legal, funcional y técnico la creación y diseño del Programa de Formas y Formularios Electrónicos.

Así las cosas, dentro de los programas priorizados en el PGD, se encuentra el “Programa de Normalización de Formas y Formularios Electrónicos” que, permita avanzar en el cumplimiento de las directivas Nacionales de Cero Papel y eficiencia administrativa.

De otra parte, este programa permitirá centralizar y controlar la producción, conservación y recuperación de la información contenida en las formas y formularios electrónicos que se generan en el ICBF, en razón a sus funciones y los cuales son diligenciados por los colaboradores y usuarios de los servicios que presta la entidad.

1. OBJETIVO:

Este programa busca estandarizar la manera en que el ICBF gestiona y administra el uso de las formas y formularios electrónicos (internos y externos) de forma controlada, cumpliendo con los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión Empresarial (SIGE).

Al establecer normas claras en la utilización de las formas y formularios, se facilita el intercambio seguro y eficiente entre los diferentes sistemas de información del Instituto, con ello la entidad a futuro podrá implementar actividades orientadas a la minería de datos con el fin de obtener información valiosa para mediciones, estadísticas, seguimiento y control en la protección integral de los derechos de la niñez, la adolescencia y las familias.

Objetivos Específicos:

- Realizar el inventario de formas y formularios que se utilizan en la entidad y están vigentes, normalizados e implementados en los procedimientos desde el SIGE.
- Identificar los formularios electrónicos (formularios web) que se utilizan en las actividades de radicación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), de los trámites o de los servicios ofrecidos a la ciudadanía para establecer la interoperabilidad con los sistemas de información del ICBF.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS	PG42.SA	16/02/2026
		Versión 2	Página 3 de 19

- Identificar cuáles trámites utilizan formularios electrónicos, cuáles reciben documentos en los sistemas de información del ICBF para establecer sus características de autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de las formas y formatos existentes, con el fin de verificar las características externas (imagen institucional, membretes oficiales, sistemas en donde se producen, etc.) e internas (un contexto administrativo identificable: un proyector, un firmante y un destinatario), en especial de las formas y formularios relacionados con la radicación de las PQRS.

Continúa con el inventario de formas y formatos, así como los procedimientos en donde se utilizan y están vigentes, creados, normalizados e implementados en el Sistema Integrado de Gestión Empresarial (SIGE).

Finaliza con el fortalecimiento de las características de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad como documentos de archivo con base en la Tabla de Retención Documental (TRD), con el fin de estandarizar la producción de éstos al interior de la entidad.

3. DEFINICIONES

- 3.1 Autenticidad: Característica técnica que permite identificar al autor de un mensaje de datos, el cual es conservado en condiciones que permitan garantizar su integridad, para preservar la seguridad de la información que busca asegurar su validez en tiempo, forma y distribución. Así mismo, garantiza el origen de la información, validando el emisor para evitar suplantación de identidades. (Acuerdo 01 de 2024, AGN).
- 3.2 Disponibilidad: Característica de seguridad de la información que garantiza que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los recursos relacionados con la misma, toda vez que lo requieran asegurando su conservación durante el tiempo exigido por ley. (Acuerdo 01 de 2024, AGN).
- 3.3 Documento electrónico de archivo: Registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital. Es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades o funciones y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos. (Acuerdo 01 de 2024, AGN).

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS	PG42.SA	16/02/2026
		Versión 2	Página 4 de 19

- 3.4** Fiabilidad: Condición técnica de un sistema de información de garantizar la integridad de los datos. Su contenido representa exactamente lo que se quiso decir en él. Es una representación completa y precisa de lo que da testimonio y se puede recurrir a él para demostrarlo. Los documentos de archivo deben ser creados en el momento o poco después en que tiene lugar la operación o actividad que reflejan, por individuos que dispongan de un conocimiento directo de los hechos o automáticamente por los instrumentos que se usen habitualmente para realizar las operaciones. (Acuerdo 01 de 2024, AGN).
- 3.5** Formas, formatos o formularios: Es un documento, ya sea físico o digital, diseñado con el propósito de que el usuario introduzca datos estructurados (nombre, apellidos, dirección, etc.) en las zonas del documento destinadas a ese propósito, para ser almacenados y procesados posteriormente.
- 3.6** Integridad: Característica técnica de seguridad de la información con la cual se salvaguarda la exactitud y totalidad de la información y los métodos de procesamiento asociados a la misma. (Acuerdo 01 de 2024 AGN).
- 3.7** Interoperabilidad: Habilidad de transferir y utilizar información de manera uniforme y eficiente entre varias organizaciones y sistemas de información, así como la habilidad de los sistemas (computadoras, medios de comunicación, redes, software y otros componentes de tecnología de la información) de interactuar e intercambiar datos de acuerdo con un método definido, con el fin de obtener los resultados esperados. (Acuerdo 01 de 2024 AGN).
- 3.8** Medio electrónico: Mecanismo tecnología, óptico, telemático, informático o similar, conocido o por conocerse que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos o información. (Acuerdo 01 de 2024, AGN).
- 3.9** Programa de Gestión Documental (PGD): Es el instrumento archivístico que permite a los sujetos obligados, formular y documentar a corto, mediano y largo plazo, el desarrollo sistemático de los procesos de gestión documental, encaminados a la planificación, procesamiento, manejo y organización de documentación producida y recibida, desde su origen hasta su destino final, para facilitar su uso, conservación y preservación. (AGN). (Acuerdo 01 de 2024, AGN).
- 3.10** Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia (PQRSD): el derecho de petición de reclamo o queja es la comunicación mediante el cual una persona demuestra el descontento que tiene frente a un servidor público o a una actuación administrativa que le desconoció un derecho.

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS	PG42.SA	16/02/2026
		Versión 2	Página 5 de 19

- 3.11** Seguridad de la información: Los sistemas de gestión documental deben mantener la información administrativa en un entorno seguro. Preservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información; además, puede involucrar otras propiedades tales como: autenticidad, trazabilidad (Accountability), no repudio y fiabilidad.
- 3.12** Sistema Integrado de Gestión Empresarial (SIGE): Sistema Integrado de Gestión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
- 3.13** Sistema Único de Información de Trámites (SUIT): es la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.
- 3.14** Tabla de Retención Documental (TRD): Listado de series y subseries, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos, así como una disposición final. (Acuerdo 01 de 2024, AGN).

4. DESARROLLO:

4.1 IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA

El Programa de Normalización de Formas y Formularios Electrónicos debe reflejar para el ICBF una forma ágil y oportuna de recopilar información vital para la toma de decisiones, medición de su eficiencia y eficacia administrativa, así como para el cumplimiento de las funciones y prestación de los servicios ofrecidos por el ICBF.

4.1.1 Motivación para la implementación

Los motivos por los cuales se implementa el Programa de Normalización de Formas y Formularios Electrónicos en el ICBF son diversos y busca impactar primordialmente en los siguientes aspectos:

- Desde lo financiero: La aplicación de este programa disminuirá paulatinamente los costos en impresión de formatos físicos.
- Desde lo Administrativo: Permite la recolección de información vital para la toma de decisiones y para el desarrollo de estadística, así como acciones de mejora.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS	PG42.SA	16/02/2026
		Versión 2	Página 6 de 19

- Desde la legislación: Da cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado (AGN) según lo establecido en el Artículo 4.1.1. del Acuerdo 01 de 2024, en los Artículos 2.8.2.5.9. y 2.8.3.1.4 del Decreto 1080 de 2015 y permite cumplir con las directivas presidenciales en lo relacionado con la eficiencia y eficacia administrativa y consumo de papel.
- Desde la Imagen Institucional: Siendo el ICBF una entidad del Estado que tiene por objeto la protección de la niñez, adolescencia, infancia, juventud y las familias colombianas en condición de vulnerabilidad, la implementación de este programa mitigará la afectación ambiental, debido a que contribuye a fortalecer la imagen de la institución, evidenciando el compromiso y los esfuerzos de la entidad en la protección del medio ambiente mediante la disminución del consumo de papel.

De otra parte, la implementación de este programa permite evidenciar la atención a los usuarios mediante canales en línea las 24 horas del día, donde éstos pueden interponer peticiones, verificar el estado de su petición, entre otros, mostrando la imagen de una Entidad moderna y comprometida con el crecimiento y desarrollo del país.

4.1.2 Beneficios en la implementación

- Reducción en el costo de impresión de formatos para el uso de los empleados, contratistas y proveedores.
- Ahorro para los usuarios en el desplazamiento hasta las oficinas de la entidad.
- Agilidad en la prestación de los servicios de atención al usuario y resolución de problemas.
- Reducción en la cantidad de usuarios que asisten a los puntos de atención.
- Agilidad en la entrada de información a la entidad.
- Estandarización de plantillas disponibles para el uso de los funcionarios.
- Fuente de información para la toma de decisiones, para la estadística y el mejoramiento continuo.
- Posibilidad de incorporar la emisión de documentos de certificación u otros en línea.

4.2 ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL PROGRAMA

4.2.1 Generalidades

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS	PG42.SA	16/02/2026
		Versión 2	Página 7 de 19

- El diseño de las formas y formularios electrónicos es competencia de una de las oficinas productoras ante el Sistema Integrado de Gestión (SIGE) de la Dirección de Planeación de la entidad.
- Cada oficina, dirección y subdirección de la entidad, velará por la publicación de las formas y formularios electrónicos en la ubicación apropiada y que la versión publicada coincida con el registro en el listado maestro de documentos del SIGE.
- Cada oficina, dirección y subdirección de la Entidad, estará encargado de socializar la forma o formulario según su público objetivo. Para el caso de los documentos que se publican para el servicio de los usuarios, cada oficina, dirección y subdirección de la entidad socializará con el encargado de la Oficina Asesora de Comunicaciones para que esta a su vez aplique los programas de difusión necesarios para llegar al público en general. Para los documentos de uso interno que sean transversales a la organización, el productor de los documentos realizará la actividad de socialización a los colaboradores afectados por los cambios realizados en los formularios.
- Todas las formas y formularios electrónicos producidos en el ICBF serán contruados y codificados conforme a los lineamientos establecidos en el SIGE.
- Se deberá realizar el inventario de formas y formularios en el Formato Único de Inventario Documental (FUID).
- Las Tablas de Retención Documental (TRD) deberán considerar la existencia de los documentos electrónicos, sus valores primarios y secundarios, así como los tiempos de retención serán establecidos en este instrumento archivístico y la disposición final será de acuerdo con el procedimiento para la conservación total se deberán aplicar los lineamientos y técnicas para la preservación de la información, para la eliminación se deberá establecer el borrado seguro de la información

4.2.2 Diseño y creación de las formas y formatos

- En el Modelo de Requisitos para la Implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo se establecieron los requerimientos identificados con los códigos SGDEA-RF-061 y el BPMS-RF-15, los cuales están orientados a realizar actividades de diseño y creación para las formas y formularios con los que cuenta la entidad.
- Con base en lo anteriormente mencionado, el Programa de Normalización de Formas y Formularios Electrónicos contribuye a la creación, gestión y control de los formatos que se encuentran vigentes y normalizados por el SIGE, así como a la preservación y acceso de los

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS	PG42.SA	16/02/2026
		Versión 2	Página 8 de 19

documentos desde los sistemas de información en donde se implementen.

- Las actividades de creación, diseño y desarrollo se deben analizar los formatos de preservación a largo plazo y los metadatos asociados a cada documento y realizar el comparativo entre las formas y formularios versus los nombres de los tipos documentales que se le asignaron en la TRD para la recuperación de la información en el tiempo.

4.2.3 Matriz de Responsabilidades

RESPONSABLE	ROL	ACTIVIDADES
Dirección de Planeación	Encargado del Sistema de Gestión de calidad	➤ Participar en la definición de políticas para unificar criterios de las formas y formularios electrónicos de la entidad. ➤ Orientar a las oficinas que requieran actualizar los procedimientos, donde vayan incorporados formas y formularios electrónicos, dentro del marco del SIGE. ➤ Llevar control y registro de las formas y formularios electrónicos de toda la entidad dentro del marco del SIGE. ➤ Participar en la identificación de las formas y formularios que deben ser electrónicos.
Dirección de información y Tecnología	Delegado para apoyar el programa de formas y formularios electrónicos	➤ Apoyar en la identificación de formas y formularios que se encuentren inmersos en: 1. Sistemas de información de la entidad 2. Formularios Web de portales disponibles a los ciudadanos 3. Formularios de uso interno de la entidad (desde aplicaciones o acceso web). ➤ Realizar los ajustes que sean requeridos en aplicativos que maneja la entidad para que se puedan implementar las formas y formularios electrónicos. ➤ Realizar el diseño de las formas y formularios que se requieran de manera electrónica.
Grupo de Gestión Documental	Delegado para el seguimiento al programa de formas y formularios electrónicos	➤ Participar en la difusión del Programa de normalización de formas y formularios electrónicos. ➤ Actualizar el programa cuando así se requiera. ➤ Solicitar la inclusión de los tipos documentales que sean necesarios en la TRD.
Todo el personal de la entidad	Colaboradores encargados de la información reportada en las formas y formularios electrónicos	➤ Participar activamente en el diseño e implementación de las formas y formularios electrónicos en la entidad. ➤ Informar de los ajustes o modificaciones que requieran los diseños. ➤ Llevar registro y control de la información que reportan las formas o formularios electrónicos. ➤ Archivar dentro de las series o subseries y de acuerdo con los tiempos y disposición que establezca la TRD.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS	PG42.SA	16/02/2026
		Versión 2	Página 9 de 19

4.3 DESARROLLO METODOLÓGICO

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLES	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1. Levantar inventario de formas y formatos vigentes que se utilizan en la entidad	Identificar la cantidad de formas y formatos existentes con el fin de tener un número de formatos como punto de partida	Encargado del Sistema de Gestión de calidad, delegado para el seguimiento al programa de formas y formularios electrónicos del GGD.	3 meses
2. Identificar los estándares que regulan el diseño de formas y formularios electrónicos	Teniendo en cuenta la normatividad y los manuales publicados, se levantarán los requerimientos tecnológicos, administrativos y estratégicos para dar aplicación al procedimiento P6. GTI v10	Encargado del Sistema de Gestión de calidad, delegado para apoyar el programa de formas y formularios electrónicos de la DIT	6 meses
3. Evaluar formatos y formularios en producción e identificar cumplimiento de requerimientos	Revisar los formatos y formularios que se tienen en producción en la entidad e identificar criterios de aceptación según los aplicativos que los utilizan o podrían utilizar	Encargado del Sistema de Gestión de calidad, delegado para apoyar el programa de formas y formularios electrónicos de la DIT	36 meses
4. Elaborar y difundir campaña de uso y apropiación del programa de formas y formularios electrónicos	En compañía de los colaboradores encargados de la información reportada en las formas y formularios electrónicos, elaborar un Plan de medios, realizando campaña de lanzamiento y de mantenimiento tanto a usuarios internos como externos	Delegados de áreas, delegado de GGD, encargado del Sistema de Gestión de calidad.	3 meses
5. Elaborar las plantillas requeridas por las áreas	Creación e implementación de plantillas (formas, formatos y formularios) dentro del programa de normalización de formas y formularios electrónicos en la Entidad, de forma uniforme y controlada.	Delegados de áreas, delegado DIT	12 meses
6. Verificar valor probatorio	Verificar que los documentos electrónicos generados cuenten con valor probatorio para la Entidad cumpliendo con los principios de: autenticidad, integridad, fiabilidad y disponibilidad.	Delegados de áreas para apoyar el programa.	12 meses
7. Velar por la interoperabilidad	Velar porque las formas y formularios electrónicos que la entidad utilice funcionen dentro de la interoperabilidad con los sistemas de información de la Entidad y	Delegado para apoyar el programa de formas y formularios electrónicos de la DIT, delegado para el seguimiento al programa de formas y formularios electrónicos del GGD.	36 meses

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS	PG42.SA	16/02/2026
		Versión 2	Página 10 de 19

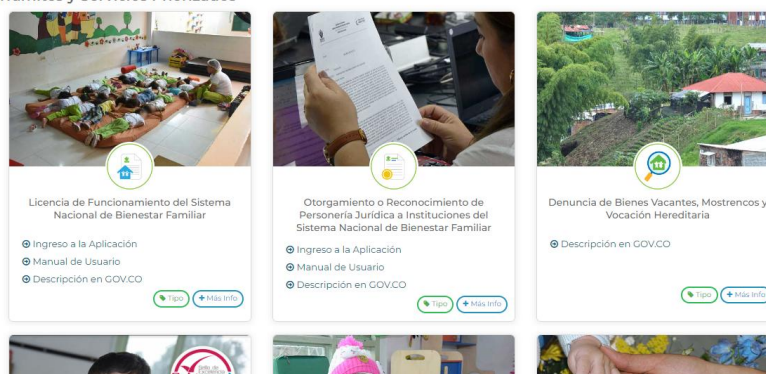
ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLES	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
	con los sistemas informáticos que se usen en el GGD.		
8.Hacer seguimiento para verificar la efectividad del programa	Verificar que el objetivo planteado se cumpla y evaluar la efectividad del programa	Delegado del área responsable de la forma o formulario.	12 meses

4.3.1 Trámites que contemplan formatos normalizados por el SIGE

El ICBF cuenta con una Ventanilla Única de Trámites y Servicios (VUS) la cual ofrece a los usuarios externos con los cuales se relaciona el ICBF, 17 trámites priorizados y están relacionados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) con el vínculo al portal GOV.CO que contiene la descripción, pasos, requisitos y canales de atención para cada trámite priorizado.

Ilustración 1 Trámites y Servicios Priorizados

Trámites y Servicios Priorizados



Trámite	Nombre del trámite	Se reciben documentos por aplicativos	Documentos asociados al trámite
1	Licencia de funcionamiento del Sistema Nacional de	SI - Sistema OAC Online	Carta de solicitud, Personería Jurídica Vigente, Estatutos vigentes, Documentos de elección o nombramiento del cargo de Representante Legal, Documentos donde conste la aceptación al cargo

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS	PG42.SA	16/02/2026
		Versión 2	Página 11 de 19

Trámite	Nombre del trámite	Se reciben documentos por aplicativos	Documentos asociados al trámite
	Bienestar Familiar		de Representante Legal, Documentos soportes de la conformación de la Junta Directiva, Consejo de Fundadores o quien haga sus veces, Documento de elección o nombramiento del cargo de los Miembros de la Junta Directiva o quienes hagan sus veces, Adjuntar documentos de identidad de cada uno de los miembros de la junta directiva, consejo de fundadores o quienes hagan sus veces, Listado del nombre y número de documento de identidad del personal vinculado a la entidad, incluyendo al representante legal y junta directiva, Documentos donde conste la aceptación al cargo de los Miembros de la Junta Directiva o quienes hagan sus veces, Declaración Mensual de Retención en la Fuente, Declaración Anual de Impuesto de Renta y Complementarios, Declaración Bimestral de Impuesto a las Ventas, Declaración de Impuesto de Timbre, Declaración Bimestral de Industria y Comercio, Declaración de Impuesto Predial, Certificación de habilitación en salud, Licencia y/o Autorización de funcionamiento de educación, Concepto sanitario favorable y vigente, Dictamen expedido por el reviso fiscal o auditor externo, Documentos de Proyecto de Atención Institucional PAI, Documentos de identidad del Representante Legal, Programa del servicio de Adopción y Ciclos de menú, listas de intercambio, análisis de contenido nutricional y guía de preparaciones.
2	Otorgamiento o Reconocimiento de Personería Jurídica a Instituciones del Sistema Nacional de Bienestar Familiar	SI -Sistema OAC Online	Documento que acredite elección o nombramiento del Representante Legal y de los miembros del Consejo de Fundadores o de la Junta Directiva o quienes hagan sus veces, Acta de Constitución de la persona jurídica, Documento de identificación del representante legal, Estatutos vigentes, Documento donde conste la aceptación al cargo del Representante Legal, Documento que acredite bienes y patrimonio suficientes para el cumplimiento del objeto social, Solicitud de Representante Legal, Documentos donde conste la aceptación al cargo de los miembros de la Junta Directiva o quienes hagan sus veces, Documento de identificación de los miembros de la Junta Directiva o quienes hagan sus veces y Declaración de impuesto de timbre
3	Denuncia de Bienes	SI - Denuncia de Bienes (Temporalmente fuera de servicio)	Denuncia de Bienes

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



**PROCESO
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS
ELECTRONICOS**

PG42.SA

16/02/2026

Versión 2

Página 12 de 19

Trámite	Nombre del trámite	Se reciben documentos por aplicativos	Documentos asociados al trámite
	Vacantes, Mostrencos y Vocación Hereditaria	se recibe por atencionalciudadano@icbf.gov.co	
4	Estado de Cuenta de Aportes Parafiscales	SI - PILAWEB	Oficio suscrito por el representante legal mediante el cual se solicite el estado de cuenta de aportes parafiscales especificando la vigencia o vigencias requeridas
5	Permisos de Salida del País	NO	Registro civil de nacimiento, Cédula de ciudadanía, Carta de solicitud, Prueba, testimonios, documentos, de los hechos alegados y Certificación o documento que compruebe que hace parte de alguno de los casos especiales.
6	Adopción de un niño, niña o adolescente por persona, cónyuges o compañeros permanentes residentes en Colombia	NO	FORMULARIO SOLICITUD DE ADOPCIÓN COLOMBIA, Carta de solicitud, Registro civil de nacimiento, Registro civil de matrimonio, Cédula de ciudadanía, Declaración de convivencia hecha ante notario, para los casos en que la pareja convive en unión libre, Inscripción del compañero(a) a caja de compensación o EPS, para los casos en que la pareja convive en unión libre, Certificados de ingresos económicos, Certificados médicos que especifiquen estado de salud físico y mental, expedido por profesional competente con vigencia no mayor a seis (6) meses y Certificado de antecedentes penales FORMATO COMPROMISO DE SEGUIMIENTO POST ADOPCIÓN RESIDENTES EN COLOMBIA.
7	Consentimiento para la Adopción	NO	Registro civil del niño, niña o adolescente, Cédula de ciudadanía y Suscribir el acta donde se otorga el consentimiento.
8	Garantía del derecho de alimentos, visitas y custodia	NO	Registro civil de nacimiento, Resolución, sentencia o acta de conciliación y Recibos, Facturas y/o Certificaciones de la situación económica del padre o madre si se cuenta con ellos.
9	Proceso ejecutivo de alimentos a través de Defensor de Familia	NO	Cédula de ciudadanía, Registro civil de nacimiento y Acta de la audiencia de conciliación, indicando que es primera copia y presta merito ejecutivo o de sentencia judicial en la cual se fijó la cuota alimentaria.
10	Privación y/o suspensión de la patria potestad	NO	Registro civil de nacimiento y Cédula de ciudadanía

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS	PG42.SA	16/02/2026
		Versión 2	Página 13 de 19

Trámite	Nombre del trámite	Se reciben documentos por aplicativos	Documentos asociados al trámite
11	Reconocimiento voluntario de paternidad o maternidad de un niño, niña o adolescente		Registro civil de nacimiento e Identificación del padre o madre que está solicitando el reconocimiento.
12	Fijación de Residencia Separada	NO	Registro civil de nacimiento y Cédula de ciudadanía
13	Regulación Internacional de Visitas	SIM (SEAC ONLINE)	Carta de solicitud, Registro civil de nacimiento, Cédula de ciudadanía, Fotografías, Documentos legales, FORMATO HAYA
14	Venta de inmuebles de niños, niñas o adolescentes	NO	Solicitud de autorización para la venta del inmueble al Defensor de Familia, Registro civil de nacimiento y Escritura pública
15	Restablecimiento Internacional de Derechos	Correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co	Carta de solicitud y Registro civil de nacimiento
16	Restitución Internacional	SIM (SEAC ONLINE) Correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co	Carta de solicitud, Registro civil de nacimiento, Cédula de ciudadanía, Fotografías, Documentos que prueben la residencia del niño en Colombia (certificados escolares, certificado de afiliación al sistema de salud, carné de vacunas si se cuenta con el), Documentos legales (sentencias, actas de conciliación o decisiones originadas por autoridades administrativas o judiciales), FORMATO HAYA y Permiso salida del país
17	Solicitud Internacional de Alimentos	NO	Documento por medio del cual se establecieron las obligaciones alimentarias, Registro civil de nacimiento, Cédula de ciudadanía, Documento con información personal, Documento y Carta de solicitud

Los únicos trámites que contemplan formatos son Adopción de un niño, niña o adolescente por persona, cónyuges o compañeros permanentes residentes en Colombia (Formulario solicitud de adopción Colombia y formato compromiso de seguimiento post adopción residentes en Colombia), Regulación Internacional de Visitas (Formato Haya) y Restitución Internacional (Formato Haya).

En cuanto a estos formularios, el Formulario solicitud de adopción Colombia, el Formato compromiso de seguimiento post adopción residentes en Colombia y el Formato La Haya son formas que deben ser firmadas por los solicitantes y

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS	PG42.SA	16/02/2026
		Versión 2	Página 14 de 19

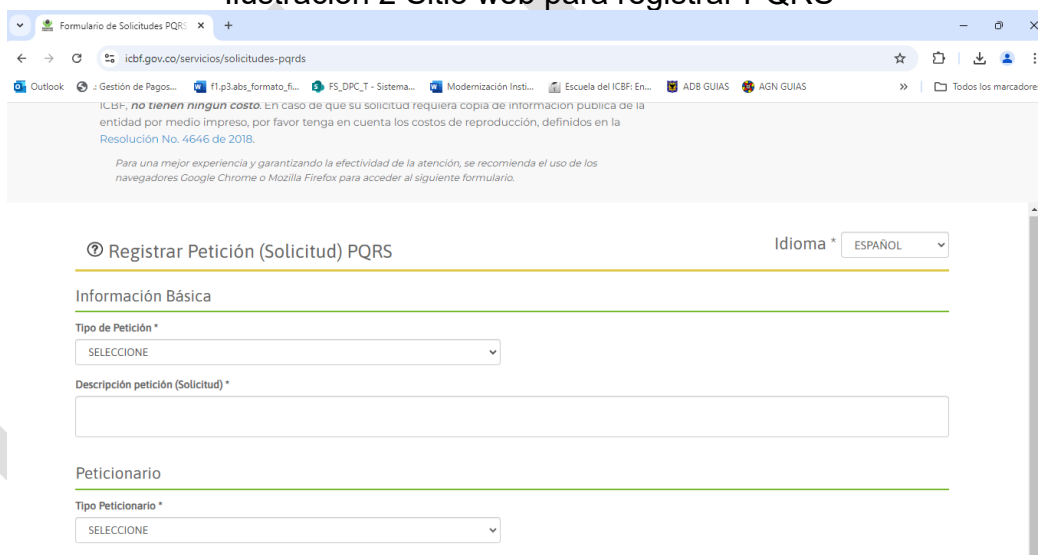
pueden ser convertidos a .pdf por ellos mismo, por lo cual son documentos electrónicos de archivo originales y deben tratarse como tal de acuerdo al valor probatorio de los documentos electrónicos.

Estos trámites deben ser configurados en la ventanilla de radicación (física y virtual) y parametrizado con los tipos documentales que se establecen en la Tabla de Retención Documental (TRD).

4.3.2 Formulario electrónico PQRS y otros trámites

La Ley 1712 del 2014, establece los criterios para la estandarización de contenidos e información, accesibilidad web, seguridad digital, datos abiertos y formulario electrónico para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) por ello en el sitio web oficial del ICBF se ofrece al ciudadano la oportunidad de radicar sus peticiones de una manera electrónica.

Ilustración 2 Sitio web para registrar PQRS



Este formulario electrónico cuenta con los tipos de petición y le permite a la entidad radicar algunos trámites, se realizó una prueba para radicar un trámite llenando cada campo del formulario electrónico y se pudo guardar el trámite, el formulario web indicó un mensaje controlado con el siguiente texto:

Su solicitud ha sido registrada exitosamente con el número de radicado 1764288360 Tome nota de este número para hacer seguimiento a su caso

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

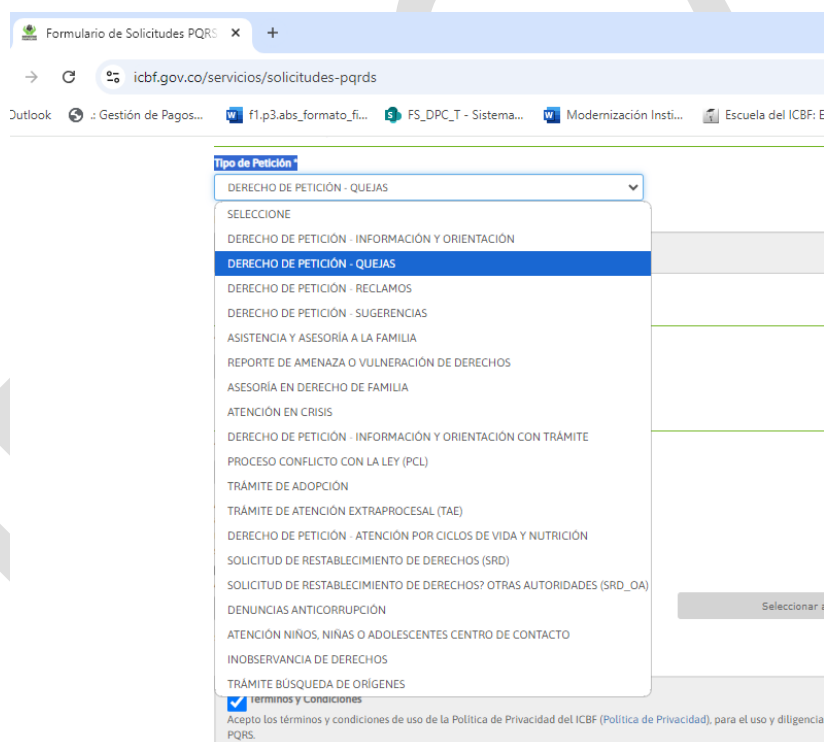
Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS	PG42.SA	16/02/2026
		Versión 2	Página 15 de 19

El número de radicado que se entrega desde este formulario electrónico no es el establecido por el Procedimiento Para La Gestión De Comunicaciones Oficiales Del ICBF en su Capítulo 3. Políticas De Operación, ítem 3.26

Por lo que se debe realizar la interoperabilidad en los sistemas de información con los que cuenta el ICBF para darle un radicado único a las peticiones y trámites que se registren desde el formulario web publicado en el sitio oficial de la entidad <https://www.icbf.gov.co/servicios/solicitudes-pqrds>

Ilustración 4 Tipos de petición y trámites desde el formulario web del ICBF



Este formulario web permite cargar un único archivo, es decir, es un documento recibido por los medios electrónicos establecidos por el ICBF y son documentos electrónicos de archivo originales, deben tratarse como tal de acuerdo con el capítulo 4.2. Valor probatorio de los documentos electrónicos de este documento, el tratamiento archivístico dependerá de los demás tipos documentales que establezcan las series/subseries según la TRD de la oficina productora.

Ilustración 5 Documentos anexos para las peticiones y trámites del formulario web del ICBF

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

Formatos relacionados con las PQRSD

Proceso	Código	Nombre	Clasificación de la Información
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	F1.P7.RC	Formato Plan de Participación Ciudadana	Pública
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	F3.P7.RC	Formato Listado de Asistencia Participación Ciudadana en la Gestión Institucional	Pública
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	F1.P1.RC	Formato Informe Trimestral Cualitativo Regionales	Pública
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	F4.P7.RC	Formato Único para la Recolección y Organización de Observaciones Recibidas en el Marco de los Encuentros Regionales de Participación Ciudadana de la Dirección de Servicios y Atención	Pública
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	F1.P8.RC	Formulario Encuesta de Satisfacción del Canal Presencial	Pública
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	F1.P4.RC	Formato Compromiso de Confidencialidad y no Divulgación de la Información	Pública
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	F2.P6.RC	Formato Matriz de Seguimiento de Alertas de Eventos Críticos del Canal Presencial	Pública
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	F3.P1.RC	Formato Acta de Apertura Buzón	Pública
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	F5.G4.RC	Formato Oficio Citación a Notificación Personal - Comunicación Desistimiento Tácito	Pública
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	F4.G4.RC	Formato Oficio Comunicación Desistimiento Tácito y Archivo de la Petición	Pública

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS	PG42.SA	16/02/2026
		Versión 2	Página 17 de 19

Proceso	Código	Nombre	Clasificación de la Información
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	F3.G4.RC	Formato Oficio Notificación por Aviso	Pública
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	F2.G4.RC	Formato Oficio Rechazo Petición Irrespetuosa	Pública
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	F2.P1.RC	Formato Registro en Buzón de Sugerencias	Pública
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	F6.G4.RC	Formato Resolución Mediante la Cual se Ordena Continuar con una Actuación de Oficio y no Aceptar el Desistimiento Expreso del Peticionario	Pública
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	F24.P5.RC	Formato Autorización para Encuestar Niños, Niñas y Adolescentes, con Fines Institucionales de Medición de la Satisfacción de los Programas, Estrategias y/o Servicios	Pública
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	F25.P5.RC	Formato Cronograma Aplicación de Instrumentos de Medición de Satisfacción	Pública
RELACIÓN CON EL CIUDADANO	F1.G4.RC	Formato Cuadro Control Publicaciones en Cartelera en Cada Nivel de Atención	Pública

Es posible identificar un formato en el contexto amplio de las actividades y las funciones del ICBF, y se puede mantener el vínculo archivístico existente entre los documentos que reflejan una secuencia de actividades y los formatos, pues desde la TRD de la entidad se contemplan los formatos, con ello se asegura que la información sea accesible y utilizable por solicitud de una entidad autorizada o ciudadano.

4.3.3 Formas y formularios electrónicos en la Tabla de Retención Documental

El SIGE ofrece insumos importantes para la elaboración de la TRD, como el mapa de procesos, el listado maestro de documentos o el listado maestro de formatos, entre otros, estos insumos deben ser utilizados como elementos que concatenen la gestión de la calidad y la gestión documental.

En el SIGE los formatos se identifican mediante un código y nombre (ver Ilustración 1), los cuales pueden ser utilizados con el propósito de determinar su correlación con la TRD, ello permite complementar el listado de los tipos documentales (ver Ilustración 2) asociados con cada una de las series o subseries documentales.

Ilustración 1 Formatos para el proceso de Gestión Jurídica

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS	PG42.SA	16/02/2026
		Versión 2	Página 18 de 19

Proceso	Código	Nombre	Clasificación de la Información
GESTIÓN JURIDICA	F5.P11.GJ	Formato Acción de Tutela por Vulneración al Derecho Fundamental de Petición	Pública
GESTIÓN JURIDICA	F1.P8.GJ	Formato Acción de Tutela por Vulneración al Derecho Fundamental de Petición	Pública
GESTIÓN JURIDICA	F1.P2.GJ	Formato Matriz de Registro de Poderes	Pública
GESTIÓN JURIDICA	F3.P11.GJ	Formato Check List para Revisión de Documentos para Pago de Participación Vocación Hereditaria	Pública
GESTIÓN JURIDICA	F4.P11.GJ	Formato Check List para Revisión de Documentos para Pago de Reintegro de Gastos	Pública
GESTIÓN JURIDICA	F2.P11.GJ	Formato Ficha Técnica para el Pago de Participación Económica por Vocación Hereditaria o Reintegro de Gastos	Pública
GESTIÓN JURIDICA	F1.P6.GJ	Formato Base de Datos Procesos Concursales	Pública
GESTIÓN JURIDICA	F3.P5.GJ	Formato Acta de Conciliación Entre la Dependencias de Tesorería y Cobro Coactivo del ICBF	Pública
GESTIÓN JURIDICA	F1.P5.GJ	Formato Acta de Entrega al Ejecutado de los Títulos Judiciales	Pública
GESTIÓN JURIDICA	F1.P1.GJ	Formato Base de Datos Reparto	Pública
GESTIÓN JURIDICA	F1.P11.GJ	Formato Bienes de Vocaciones Hereditarias Bienes Vacantes Mostrencos	Pública
GESTIÓN JURIDICA	F1.P16.GJ	Formato Hoja de Ruta Procesos Coactivos	Pública
GESTIÓN JURIDICA	F2.P5.GJ	Formato Identificación de Títulos	Pública
GESTIÓN JURIDICA	F1.P14.GJ	Formato Matriz de Seguimiento a la Agenda Legislativa y Demás Asuntos Normativos Relevantes	Pública
GESTIÓN JURIDICA	F3.P1.GJ	Formato Modelo Ficha de Acción de Repetición Sede Nacional	Pública
GESTIÓN JURIDICA	F1.P3.GJ	Formato para Firma Director	Pública
GESTIÓN JURIDICA	F2.P1.GJ	Modelo Ficha De Acción De Repetición Sede Nacional	Pública

Ilustración 2 Tipos documentales para la subserie de Procesos de Cobro Coactivo

138		PROCESOS ADMINISTRATIVOS
138	8	Procesos de cobro coactivo
		Registro base de datos reparto
		Registro hoja de ruta procesos coactivos
		Informes
		Fotocopia planilla banco agrario
		Título ejecutivo
		Resoluciones
		Actas
		Autos
		Notificaciones
		Constancia de ejecutoria (si aplica)
		Certificaciones
		Medidas cautelares
		Mandamiento de pago
		Liquidación del crédito
		Recursos
		Edictos
		Levantamiento de medidas cautelares

Los tipos documentales de las series y subseries de la TRD del ICBF son validados en conjunto con los productores documentales, teniendo en cuenta los formatos del SIGE, de esta forma, se obtiene la adición o eliminación de los tipos documentales, así como su ajuste

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS PROGRAMA DE NORMALIZACIÓN DE FORMAS Y FORMULARIOS ELECTRONICOS	PG42.SA	16/02/2026
		Versión 2	Página 19 de 19

en las denominaciones para validar la producción documental que lleva la entidad desde su sistema de la calidad

5. ANEXOS:

No aplica

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica

7. RELACIÓN DE FORMATOS

Código	Nombre del Formato
No aplica	No aplica

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
27/12/2021	PG42.SA v1	Se actualiza el marco normativo conforme al Acuerdo 01 de 2024 del AGN, se amplían y precisan el objetivo y el alcance, se fortalecen y amplían las definiciones técnicas, se incorporan lineamientos de diseño, creación, preservación y metadatos de formularios, se agrega un desarrollo metodológico con tiempos de ejecución, se incluyen apartados específicos sobre trámites priorizados y formularios electrónicos, y se ajusta la matriz de responsabilidades.

¡Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.