



Carta de trato digno a la ciudadanía

Respetada ciudadanía

Desde el Bienestar Familiar, nos comprometemos a garantizar que ustedes puedan hacer valer con respeto, facilidad y agilidad sus derechos y cumplir sus deberes.



Sus derechos en el Bienestar Familiar

Cuando accedan a nuestros servicios, **tienen derecho a:**



Ejercer su derecho a la información

- Acceder a los documentos e información que reposen en el Bienestar Familiar, salvo aquellos con reserva legal.
- Obtener copias de documentos de su interés, asumiendo el costo correspondiente.

Acceder a la atención y al seguimiento de su solicitud

- Recibir atención dentro del horario establecido por el Bienestar Familiar.
- Obtener un número de radicado para hacer seguimiento a su solicitud.
- Recibir información y orientación sobre su petición.
- Presentar su solicitud sin que sea rechazada.
- Si el Bienestar Familiar no es la entidad encargada de responder y su petición es verbal, se le indicará a qué entidad debe dirigirse; si es escrita, se remitirá a la entidad correspondiente en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Ejercer sus derechos sin restricciones

- Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes sin necesidad de un representante adulto.
- Ejercer cualquier otro derecho reconocido en la Constitución y las leyes.

Realizar solicitudes y recibir respuestas claras

- Presentar peticiones de manera verbal, escrita o por cualquiera de los canales de atención del Bienestar Familiar.
- Hacer su solicitud en su lengua nativa o dialecto reconocido en Colombia.
- Obtener una respuesta clara, completa y de fondo, conforme a los tiempos establecidos por la ley.

Recibir un trato digno y respetuoso

- Ser atendido sin discriminación.
- Obtener un trato preferencial si es un niño, niña, adolescente, mujer gestante, persona con bebé en brazos, adulto mayor, veterano de la Fuerza Pública o persona con discapacidad.

Sus deberes en el Bienestar Familiar

Para garantizar una atención ágil y respetuosa, ustedes deben:



Actuar con responsabilidad y honestidad

- Cumplir con la Constitución y las leyes.
- Presentar información y documentos soportados en la verdad, actuando bajo el principio de buena fe.
- Evitar acciones que retrasen los trámites, como entregar datos falsos, entre otros.

Seguir los procedimientos correctamente

- Enviar los documentos requeridos para su trámite cuando se soliciten o sean exigidos por la ley.
- Usar de forma adecuada nuestros canales de atención.
- No enviar la misma solicitud por diferentes canales.

Respetar a las personas y las instalaciones

- Tratar con respeto a quienes los atienden.
- No usar lenguaje ofensivo ni emitir amenazas.
- Cuidar de las instalaciones y usar de manera adecuada los recursos del Bienestar Familiar.

Canales de atención



Presencial

33 regionales y
218 centros zonales

Consulta su ubicación en:
www.icbf.gov.co



Telefónico

- **Línea 141**
Línea gratuita nacional para protección, emergencia y orientación
Lunes a domingo 24 horas
- **Línea gratuita nacional ICBF**
01 8000 - 91 80 80
Lunes a viernes, 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- **Línea Anticorrupción**
01 8000 - 91 80 80 - Opción 4
Lunes a viernes, 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- **PBX- Conmutador**
(577) 601 437 7630
Lunes a viernes, 8:00 a. m. a 5:00 p. m.



Virtual

- **WhatsApp**
320 239 1685
Lunes a viernes
8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- **Correo electrónico**
atencionalciudadano@icbf.gov.co
Lunes a domingo, 24 horas
- **Click to call – Llamada en línea**
www.icbf.gov.co
Lunes a viernes
8:00 a. m. a 5:00 p. m.



- **Chat**
www.icbf.gov.co
Lunes a sábado
8:00 a. m. a 6:00 p. m.
- **Videollamada**
www.icbf.gov.co
Lunes a viernes
8:00 a. m. a 6:00 p. m.