

Al contestar cite este número



Radicado No:

202631004000023851

Bello, 18 de febrero de 2026

Señor(a)
ANONIMO

Asunto: RESPUESTA PETICIÓN SIM No. 1764929103

Con ocasión a la petición: radicada en el Sistema de Información Misional - SIM No. 1764929103 del ICBF, en la cual se indica lo siguiente:

I. PETICIÓN

[...] “Se comunica peticionario (a), para reportar demoras y deficiencias en la atención brindada en el Centro Zonal Aburrá Norte. Refiere que el día de hoy, 03/02/2026, se acercó a solicitar orientación de alimentos, indicando que la metodología de atención consiste en la entrega de fichas de turno a las 8:00 a. m.; sin embargo, siendo las 8:30 a. m., estas aún no han sido entregadas. Adicionalmente, manifiesta que la atención es deficiente, ya que pueden tardar más de dos horas en brindar una asesoría, la cual resulta insuficiente. Señala que la semana anterior acudió con la misma solicitud y, tras esperar aproximadamente dos horas, no recibió la orientación requerida. En dicha ocasión le informaron que el abogado se encontraba almorzando, tomaron su número de contacto para devolver la llamada y brindar la asesoría correspondiente, llamada que nunca se realizó. La peticionaria indica que las demoras en la atención son constantes; que los vigilantes son quienes entregan los turnos, pero deben esperar a que lleguen los funcionarios, quienes suelen llegar tarde. Asimismo, refiere que aun cuando en ocasiones se entregan fichas a las 8:00 a. m., siendo las 8:30 a. m. ya no se asignan más turnos para la atención. Agrega que existe un tablero con un número de WhatsApp para atención al usuario, el cual no funciona o es inexistente. Por lo anterior, desea reportar la situación y solicita que se tomen medidas, ya que los usuarios están siendo perjudicados. Adicional solicita orientación de como validar sobre una denuncia con fiscalía.” [...]

www.icbf.gov.co



II. RESPUESTA A LA PETICIÓN

Atendiendo su solicitud, nos permitimos dar respuesta a los puntos expuestos. Desde el Centro Zonal Aburrá Norte se procura brindar una atención integral a los usuarios; sin embargo, frente a la Defensoría de Extraprocesales - Demandas, es importante informar que esta Defensoría tiene a su cargo diversos trámites, además de la atención al público, por lo cual la gestión no se limita exclusivamente a la atención presencial. Dentro de sus funciones se encuentran, entre otras, la presentación de demandas, radicación de memoriales, emisión de conceptos, atención al usuario y asistencia a audiencias.

En este sentido, la atención presencial se realiza de lunes a jueves a partir de las 08:00 a.m., horario en el cual se reparten los turnos y se inicia la atención. Se aclara que no se presta atención en horas de la tarde. En atención a lo anterior, ofrecemos disculpas por los inconvenientes que esta situación haya podido ocasionar.

Cordialmente,



WILSON RENE OCHOA GALLEGO
Coordinador Centro Zonal Aburra Norte

Proyectó: Laura Perez - Centro Zonal Aburrá Norte.