

Al contestar cite este número



Radicado No:

202634000000128681

Bogotá, 19 de mayo de 2026

Señor(a)
ANONIMO(A)

ASUNTO: Derecho de Petición - Quejas SIM No. 1320157642 (Para consultas cite este número)

Respetado(a) Ciudadano(a),

En atención al Derecho de Petición – Queja Anónima radicado en el Sistema de Información Misional (SIM) bajo el número **1320157642**, recibido en esta Regional, de manera atenta me permito dar respuesta en los siguientes términos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política y en los artículos 14 y siguientes de la Ley 1755 de 2015.

Una vez revisada la situación expuesta en su comunicación y verificados los registros correspondientes en el sistema SIM, así como la información suministrada por los profesionales que participaron en la atención brindada el día 06 de mayo de 2026 en la Oficina de Relación con la Ciudadanía de la Regional Bogotá, se evidenció lo siguiente:

1. La atención fue brindada por profesionales adscritos al área de Relación con la Ciudadanía, quienes, en ejercicio de sus funciones, orientaron la solicitud presentada conforme a los lineamientos institucionales y la normativa vigente.
2. Durante la atención inicial, la ciudadana manifestó su intención de presentar una denuncia relacionada con un menor de edad presuntamente consumidor de sustancias psicoactivas. En atención a lo expuesto, se le informó que, de conformidad con la Ley 2460 de 2025, las entidades del sector salud son las competentes para brindar atención integral frente a situaciones asociadas al consumo de sustancias psicoactivas.
3. Posteriormente, la ciudadana fue atendida por otra profesional, quien indagó sobre la posible existencia de otras situaciones de vulneración de derechos. Frente a ello, la ciudadana indicó que el menor no se encontraba estudiando, razón por la cual se le solicitó información básica de ubicación que permitiera adelantar las actuaciones correspondientes. No obstante, la ciudadana se negó a suministrar dichos datos y se enfocó en manifestar su inconformidad con la atención recibida.
4. En el marco de la atención brindada, se informó a la ciudadana sobre la importancia de contar con una descripción básica de los hechos y datos mínimos de ubicación, con el fin de facilitar la adecuada gestión y trámite de las solicitudes presentadas ante la entidad. Así mismo, se brindó información sobre los diferentes canales institucionales dispuestos para la recepción de peticiones, quejas y denuncias, entre ellos la Línea 141, la Línea Verde, el buzón de PQRS y los canales virtuales habilitados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.
5. Finalmente, se constató que la solicitud fue recepcionada y registrada en nuestro sistema SIM con número de radicado 1320157642, evidenciándose que la atención fue brindada y la manifestación ciudadana debidamente recibida por la entidad.

www.icbf.gov.co



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Dirección General

DIRECCION REGIONAL BOGOTA

CLASIFICADA



Con fundamento en lo anterior, no se evidencian actuaciones contrarias a los protocolos institucionales por parte de los profesionales que atendieron la situación reportada, quienes actuaron en el marco de sus funciones y conforme a los procedimientos establecidos para la orientación y atención a la ciudadanía.

No obstante, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF valora las observaciones presentadas por la ciudadanía como una oportunidad de fortalecimiento continuo de los procesos de atención y reitera su compromiso con la prestación de un servicio digno, respetuoso, oportuno a la ciudadanía.

Cordialmente,

GLADIS CRISTINA OSORIO OSSA

Asesora Dirección General

Directora (E) ICBF Regional Bogotá

Aprobó: Gladis Cristina Osorio Ossa - Directora (E) ICBF Regional Bogotá.
Revisó: Alvaro Enrique Manjarres Caro - Contratista Dirección Regional Bogotá.
Proyectó: Lilia Duarte Ibáñez - Responsable Área de Servicios y Atención.

www.icbf.gov.co

@cbfcolombiaoficial

@ICBFColombia

@icbfcolombiaoficial

ICBFColombia

Sede DIRECCION REGIONAL BOGOTA
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080