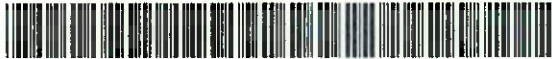


Al contestar cite este número



Radicado No: 202512520000310571

Bogotá D.C, 2025-09-29

Señor(a):

CIUDADANO(A)

Peticionario(a) no suministra los datos de ubicación.

Para publicación en Cartelera de la Sede de la Dirección General.

ASUNTO: Ampliación Derecho de Petición - Información y Orientación
SIM No. 1764763294 (Para consultas cite este número)

Respetado(a) señor(a):

Con toda atención nos permitimos informarle, que la solicitud remitida el 24 de septiembre de 2025, mediante la cual indica: *"Quiero informar mi inconformismo con la atención prestada por la profesional Doreily y sus compañeras, son personas con no experiencia en su profesión, y falta de empatía hacia los usuarios, mala orientación, se solicita que presten atención al problema"*.

Con el presente nos permitimos informarle que la información suministrada no es lo suficientemente clara para poder brindarle la orientación o trámite requerido; por lo anterior, atentamente le solicitamos:

1. ¿En qué Sede, Centro Zonal del ICBF u operador ocurrió esta situación?
2. Además de la profesional Doreily, ¿recuerda los nombres o roles de las otras compañeras que participaron en la atención y que usted considera que actuaron de manera inadecuada?
3. ¿Cuál fue exactamente la orientación o información que le brindaron y que usted considera que fue "mala" o incorrecta?
4. ¿Puede describir el lenguaje, el tono de voz o la actitud de las profesionales que considera que demuestra la falta de empatía o profesionalismo?

En caso de considerarlo pertinente, puede allegar los documentos que estime importantes para poder aclarar su petición.

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBF Colombia

 icbfcolombia

 ICBF Colombia

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No.64c - 75
PBX: /601) 4377630 - Bogotá - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 1 de 3

Lo anterior, dando cumplimiento a lo establecido en el inciso primero del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 del 2015.

Tenga en cuenta que usted tiene la opción de ponerse en contacto con nosotros a través de cualquiera de los canales de atención de ICBF indicados a continuación, para dar respuesta a esta comunicación.

Si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>. También podrá solicitar Orientación en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias a través de la línea de WhatsApp: 320 239 1685, de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, Chat ICBF, de lunes a sábado de 8:00 am a 6:00 pm, llamada en línea de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y videollamada de lunes a viernes de 8:00 am a 6:00 pm, así mismo, podrá comunicarse con nuestra Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080 de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm y contactarnos a través del correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRS las 24 horas del día los siete días de la semana.

Recuerde que, si desea reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la Línea 141 las 24 horas del día los siete días de la semana o por cualquiera de nuestros canales de atención en los horarios anteriormente mencionados.

Finalmente, el ICBF realiza el tratamiento de datos personales **en ejercicio propio de sus funciones legales y misionalidad**, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales del ICBF, la cual puede consultar en la página web <https://www.icbf.gov.co/>.

Cordialmente,



LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.
Dirección de Servicios y Atención.

Clasificación de la información: **CLASIFICADA**

Elaboró: Lina Angulo / Revisó: Carlos Contreras

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombia

 icbf Colombia

 @icbfcolombia

 ICBF Colombia

Para que sirva de legal notificación se fija hoy 30 de septiembre de 2025 desde las 08:00 OA. MM., por el término de 5 días hábiles de conformidad con el Decreto 491 de 2020 y el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, advirtiendo que la presente notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.


Lina Margarita Pérez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección Servicios y Atención ICBF Secretaria General

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy _____ siendo las 05:00 P.M.

www.icbf.gov.co

 @icbf.colombiaoficial

 @ICBFColombia

 icbf.colombiaoficial

 ICBF Colombia

Lina Margarita Pérez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección Servicios y Atención ICBF Secretaria General
Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64C - 75
PBX: /601) 4377638 Bogotá - Colombia

