

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Dirección de Servicios y Atención

CLASIFICADA



Al contestar cite este número



Radicado No: 202512520000342671

Bogotá D.C, 2025-10-28

Señor(a):

CIUDADANO(A)

Peticionario (a) no suministra los datos de ubicación

Para Publicación en Cartelera de la Sede de la Dirección General

ASUNTO: Respuesta - Derecho de Petición - Reclamos SIM No. 1764784167

Respetuoso saludo:

La Dirección de Servicios y Atención del ICBF se permite informar que en respuesta a su solicitud bajo el radicado del asunto, y en el marco del contrato suscrito con la empresa, **Unión Temporal BPO COMWHAPP**, en calidad de Operador del Centro de Contacto dispuesto por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, para la atención de los canales telefónicos y virtuales de la entidad, y el punto de atención presencial en la sede de la Dirección General en la avenida Carrera 68; se procedió a realizar en conjunto con dicho operador, las respectivas revisiones de las atenciones de ese día para el canal presencial.

Al respecto de las revisiones de las atenciones recibidas en el punto de atención presencial en la sede de la Dirección General en la avenida Carrera 68, el 10 de septiembre de 2025, se pudo concluir que:

Teniendo en cuenta que la inconformidad es de manera anónima, no se puede verificar quien es la persona que se acercó al punto de atención, se concluye que, en sede nacional, los martes y jueves la mayoría de los agentes cuentan con el acompañamiento de un abogado especializado. Esta medida tiene como propósito no solo asegurar una atención adecuada a los ciudadanos, sino también fortalecer las capacidades del personal en aquellos aspectos donde se identifiquen vacíos de información o se requiera un refuerzo formativo. Teniendo en cuenta lo anterior ese día estaban atendiendo 3 agentes generales más el profesional en Derecho, lo cual indica que había el personal suficiente para atender a los peticionarios. De igual manera se pudo establecer que solo se atendieron 6 personas, en diferentes tiempos a lo largo de la jornada, es decir específicamente ese día reiteramos que había el personal suficiente para brindar la atención requerida, dado que en promedio los ciudadanos esperan máximo 10 minutos para ser atendidos cuando hay

www.icbf.gov.co

@icbfcolombia

icbfcolombia

icbf.colombia

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

una afluencia importante de ciudadanos, y en días regulares la atención es casi inmediata. Ya que, siempre, se procura que diariamente se cuente con el número necesario de agentes para garantizar la oportuna prestación del servicio. En los casos en que solo un agente esté disponible, se organiza la jornada de manera que pueda tomar su descanso para el almuerzo de forma escalonada, sin afectar la atención al usuario. De igual manera la entidad cuenta con diversos canales de atención las 24 horas del día, los cuales se relacionan al final de esta comunicación.

Cabe aclarar que los agentes del centro de contacto del ICBF se destacan por brindar una orientación adecuada y un trato amable y respetuoso, y que cualquier omisión en la gestión obedece a casos aislados atribuibles directamente al comportamiento irregular del asesor(a), para lo cual el operador del centro de contacto toma las medidas correspondientes de retroalimentación y procesos disciplinarios que se requieran, de acuerdo con los hechos evidenciados, bien sea por el seguimiento y control que se realiza desde el ICBF, el mismo operador o por los reclamos de los ciudadanos.

Desde el ICBF extendemos nuestras más sinceras disculpas por la situación presentada, y le agradecemos por poner en conocimiento su inconformidad, ya que con ello contribuye al fortalecimiento de las estrategias de mejora continua que esta Entidad debe emprender frente a los diversos procesos y procedimientos que se adelantan en pro de la protección de la niñez y la adolescencia de nuestro País.

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.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Dirección de Servicios y Atención

CLASIFICADA



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 PEREZ ARANGO

Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.

Dirección de Servicios y Atención.

Clasificación de la información **CLASIFICADA**

Hoy se fija al 29 de octubre de 2025, a las 11:00 A.M., según lo establecido en el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, por el término de 5 días, advirtiendo que esta notificación surte al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Lina Margarita Perez Arango

Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto

Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy _____ siendo las 5:00 PM.

Lina Margarita Perez Arango

Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto

Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

www.icbf.gov.co

@icbfcolombianofamilia

@ICBFColombia

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 3 de 3

