

57002

Al contestar cite este número



Radicado No:  
202557002000106641

Floridablanca, 2025-11-26

Señor(a):  
PETICIONARIO ANONIMO  
SANTANDER - FLORIDABLANCA

[publicacionesweb@icbf.gov.co](mailto:publicacionesweb@icbf.gov.co)

Asunto: Respuesta petición SIM 1764822719

Cordial saludo:

Nos permitimos dar respuesta a petición radicada en SIM 1764822719, vía línea 141, con fecha 06/11/2025, en la cual describe: *“Se comunica peticionario(a) indicando que “me parece el colmo que el Centro Zonal Bucaramanga Sur no me quiera atender. Me acerqué a las 4:00 p. m. para sacar la cita de un trámite conciliable. En días pasados me habían brindado la orientación de este trámite por la línea 141 y me indicaron que me acercara al centro zonal a sacar la cita. El celador me dijo que ya no había servicio, que era hasta las 4:30 p. m. Al preguntarle el motivo, no dijo nada, solo que me comunicara nuevamente a la línea, que allí me solucionaban. Yo le indiqué que en el cartel dice que la atención es hasta las 5:00 p. m”. Indica que el guarda de seguridad no validó con nadie lo que ella le estaba diciendo, teniendo en cuenta que la atención es hasta las 5:00 pm, por lo cual llama a poner la queja, ya que según manifiesta le están negando la atención.”*

En relación con su comunicación sobre la situación presentada, en la que manifiesta que no pudo ser atendida para la solicitud de cita de un trámite conciliable, ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados.

Queremos informarle que el horario de atención al público en el Centro Zonal Bucaramanga Sur es hasta las 5:00 p. m; sin embargo, algunos trámites pueden ser más demorados con algunos usuarios, lo cual puede retrasar la atención del personal a los usuarios, con relación a los tiempos de gestión. Lamentamos que esta información no haya sido aclarada oportunamente por el personal de seguridad.

Estamos tomando las medidas necesarias para reforzar la orientación al usuario y garantizar que los procedimientos internos se cumplan de manera adecuada, evitando que situaciones como esta se repitan.

Para continuar con su trámite, puede acercarse al Centro Zonal o comunicarse nuevamente a la línea 141 en el horario establecido, donde se le brindará la atención correspondiente.

Agradecemos su comprensión y reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua del servicio.

Atentamente,



**ZAIR ELIANI CASTELLANOS HERNANDEZ**  
Coordinadora CZ Bucaramanga Sur

Aprobó: Zair Eliani Castellanos Hernández - Coordinadora CZ Bucaramanga Sur – Regional Santander  
Revisó: Zair Eliani Castellanos Hernández - Coordinadora CZ Bucaramanga Sur – Regional Santander  
Proyectó: Zair Eliani Castellanos Hernández- Coordinadora CZ Bucaramanga Sur – Regional Santander