

Al contestar cite este número



Radicado No:
202512520000388531

Bogotá, 03 de diciembre de 2025

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. 1764839935

Respetuoso saludo,

La Dirección de Servicios y Atención del ICBF se permite informar que en respuesta a su solicitud la bajo el radicado del asunto, donde indica: *"(...) que el día de ayer llegaron a recoger un niño en la casa de los progenitores, pero expone que la redacción de la petición quedó mal desde el inicio, pues solo quería que les brindaran orientación a los progenitores. Requiere que hagan la devolución del niño lo más pronto posible, debido a que nunca se manifestó en el relato que había un maltrato, pero están llevando el caso como si lo hubiera; la asesora de la línea le tomó mal lo que ella contó (...)"*. Con el presente nos permitimos informarle que:

Teniendo en cuenta que la prestación del servicio telefónico y virtual del ICBF se encuentra tercerizado a través del operador, UT BPO COMWHAP, se procedió a realizar en conjunto con dicho operador, como empresa encargada de administrar el centro de contacto del ICBF, la respectiva revisión de la interacción sostenida con nuestras líneas de atención, encontrando que, respecto a la interacción por usted realizada a través del canal telefónico que da origen a su solicitud, fue analizada con el fin de verificar el actuar por parte de la agente que atendió su solicitud, encontrando que la asesora se ajustó a los protocolos y procedimientos establecidos por el ICBF para la atención de este tipo de situaciones, al escuchar la llamada se pudo verificar que sobre el minuto 41 la agente procede a leerle la petición, tal cual como usted realizó el reporte donde manifiesta una serie de

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

negligencias por parte de la madre del bebé, el peticionario(a) refiere estar de acuerdo, agente le pide tiempo en línea para brindarle el radicado, se lo brinda, le aclara que tiene trámite, y termina conforme al protocolo.

Ahora bien, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, actúa en cumplimiento de la normatividad que ampara la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, como lo es la Ley 1098 de 2006, la cual nos habla de la corresponsabilidad, que en el Artículo 10. Señala: Para los efectos de este código, se entiende por corresponsabilidad, la concurrencia de actores y acciones conducentes a garantizar el ejercicio de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes. La familia, la sociedad y el Estado son corresponsables en su atención, cuidado y protección.

Con lo anterior indicamos, que el registro solicitado en su petición hace parte de la información que los ciudadanos están en el deber de poner en conocimiento del ICBF, (La Ley 1098 de 2006, determina las Obligaciones de la Sociedad (...):

4. “Dar aviso o denunciar por cualquier medio, los delitos o las acciones que vulneren a los niños, niñas o adolescentes), cuando se evidencian situaciones en las que presuntamente se menoscaba algún derecho de los niños, niñas o adolescentes, y es nuestra obligación por mandato legal, verificar las situaciones reportadas y emitir los respectivos informes para que la autoridad administrativa, adelante las acciones a que haya lugar.

Es decir que, si la entidad conoce una situación que algún ciudadano reporte frente a alguna vulneración de derechos de un menor de edad, la entidad está obligada a realizar una verificación de derechos para comprobar si lo reportado es cierto o no, para este caso le informamos que la petición se encuentra cerrada ya que cuando la autoridad administrativa realizó la verificación de derechos encontró que la situación reportada no correspondía a la realidad, ya que los derechos del menor de edad se encuentran garantizados.

Si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Dirección de Servicios y Atención

Grupo de Gestión de Canales Centro de Contacto

CLASIFICADA



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.

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 pueden 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**

www.icbf.gov.co

@icbfcolombiaoficial

@ICBFColombia

@icbfcolombiaoficial

ICBFColombia

Sede Dirección General
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 3 de 4

Hoy se fija al 04 de diciembre 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 Pérez 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 Pérez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional