

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000015951

Bogotá, 20 de enero de 2026

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 - Quejas SIM No. 1764886664

Respetuoso saludo,

En atención a la petición recibida, relacionada con la interacción entre los funcionarios y/o colaboradores del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y los agentes del Centro de Contacto, de manera atenta lo invitamos a suministrar información adicional que permita a la Entidad analizar la situación expuesta e iniciar, de ser procedente, las actuaciones administrativas a que haya lugar.

Para tal efecto, se solicita complementar su solicitud con la siguiente información:

- Fecha, hora y lugar en los que presuntamente ocurrieron los hechos.
- Identificación de los funcionarios y/o colaboradores presuntamente involucrados.
- En caso de contar con evidencias, allegarlas a fin de adelantar el trámite correspondiente.

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @CBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

En relación con los agentes de Centro de Contacto, se informa que la contratación de todo el personal se encuentra tercerizado a través de un contratista que con autonomía selecciona el personal y establece las pautas de disposición y manejo de este, para lo cual es indispensable conocer los detalles de tiempo, modo y lugar para establecer comunicación con el contratista de Centro de Contacto e iniciar el trámite que corresponda.

Finalmente, se precisa que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar cuenta con una Política de Trato Digno, la cual refleja el compromiso institucional de garantizar que toda persona que se relacione con la Entidad reciba una atención respetuosa, sin discriminación y en condiciones que reconozcan su dignidad humana. Dicha política se materializa principalmente a través de la *"Carta de Trato Digno a la Ciudadanía"*, y tiene como objetivo asegurar que la atención brindada sea respetuosa, transparente, eficiente y humanizada. En consecuencia, cualquier conducta que se aparte de los valores institucionales será objeto de análisis y dará lugar al inicio de las actuaciones a que haya lugar, conforme a la normatividad vigente.

En los términos expuestos, se da respuesta a su petición, quedando atentos a la ampliación de la información solicitada.

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

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

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

Clasificación de la información **CLASIFICADA**

Proyectó: Yesica Lasso Pérez- Contratista Dirección de Servicios y Atención

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Hoy se fija al 21 de enero de 2026, a las 10: 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