

Código correspondencia: **Verdana** 8 puntos, alineado a la izquierda.

Al contestar cite este número



Radicado No:

202614000000023491

Bogotá, 27 de enero de 2026

Señor(a):

Ciudadano(a)

Anónimo

Ciudad.

Respuesta Derecho de Petición - Sugerencias con SIM 1764892190

Cordial saludo,

En atención a la solicitud recibida por el formulario web de PQRS, mediante la cual usted manifiesta lo siguiente:

*"[...] (01/06/2026) Se recibe petición desde el formulario web de PQRS tipificada por parte del ciudadano Derecho de Petición - Sugerencias, en la cual expone lo siguiente: "Buen día, me gustaría dejar una sugerencia muy respetuosa, al momento de uno consultar en la intranet por centros zonales, no se evidencian los correos electrónicos de los mismo, ya que es información importante para que uno como autoridad administrativa pueda enviar un correo realizando una petición, o en su defecto dejar visible el correo de correspondencia de ese centro zonal. Gracias por su atención"."*

Me permito remitir respuesta gestionada con la Dirección de Servicios y Atención del **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)** así:

"De manera atenta me permito informar que el directorio de los puntos de atención que se encuentra en la intranet del ICBF, direcciona directamente a la información que se encuentra en la página web de la entidad:

<https://www.icbf.gov.co/puntos-de-atencion-icbf-1>

Igualmente el ICBF, acata los lineamientos de Estandarización de Contenidos para la publicación y divulgación de información Pública, establecidos en el Anexo 2, de la Resolución 1519 de 2020, la cual esta alineada a la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, que las Entidades Públicas de la Rama Ejecutiva deben disponer en relación a los Directorios Institucionales; Es así, que el ICBF, dispone la información de contacto de los Profesionales de Atención al Ciudadano de las Direcciones Regionales y Centro Zonales del ICBF, y de sus canales para la radicación de comunicaciones y peticiones, a continuación se extrae lo relacionado: "**1.4 Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas, sucursales, o regionales, y dependencias:** incluir la información de contacto, ubicación física (Nombre de la sede (si aplica), dirección incluyendo el departamento (si aplica) y municipio o distrito (en caso que aplique se deberá indicar el nombre del corregimiento), horarios y días de atención al público, datos de contacto específicos de las áreas de trabajo o dependencias (en caso que aplique)".

**www.icbf.gov.co**



Adicionalmente el ICBF, dando cumplimiento a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, da a conocer la información de correos electrónicos institucionales en la sección “Información de la entidad”, “Menú de Transparencia y Acceso a Información Pública”:

<https://www.icbf.gov.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica/informacion-de-la-entidad>

En la sugerencia puntual, se resalta que los colaboradores del ICBF tienen el uso de herramientas tecnológicas para el registro de las comunicaciones de entrada y salida de solicitudes, que puntualmente se abarcan a través del PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES DEL ICBF P66.SA en su política de operación 3.13 señala que: *Los correos electrónicos que ingresen a las cuentas de los servidores públicos o colaboradores del ICBF del nivel nacional que correspondan a una comunicación de entrada o PQRS, deben ser enviados a los buzones de correspondencia para que sean radicados y gestionados por el sistema ORFEO.* Por lo que las autoridades administrativas pueden remitir a los correos de correspondencia de su punto de atención para el registro en ORFEO y asignación al competente.

Sumado a lo anterior, es importante resaltar que los correos electrónicos de colaboradores **no son un canal de atención para la recepción de comunicaciones y/o peticiones**, para ello en todo momento en la navegación de la página (ver imagen 1) se informa el correo de atención al ciudadano «**atencionalciudadano@icbf.gov.co**» en donde cualquier ciudadano puede solicitar, entre otras cosas, la intervención de la entidad para el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.



The screenshot shows the footer of the ICBF website. It is divided into three main sections. The left section features the GOV.CO logo and the ICBF logo, along with contact details: 'Dirección Sede de la Dirección General: Av. Carrera 68 # 64C - 75 Bogotá, Colombia.', 'Código Postal: 11061', 'NIT: 899999.239-2', and 'Horario de Atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.'. It also includes a link to 'Consultar Entidades del Sector de la Inclusión Social y Reconciliación.' and social media icons for Twitter (@ICBFCol), Instagram (@icbfcolombi), Facebook (ICBFCol), and YouTube (ICBFInstituto). The middle section is titled 'Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)' and repeats the address and contact details. The right section is titled 'Contacto' and lists various phone lines: 'Teléfono Conmutador: +57 601 437 76 30, Disponible lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.', 'Línea gratuita nacional ICBF: 01 8000 91 80 80, Disponible lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm.', 'Línea 141: Línea gratuita nacional para protección, emergencia y orientación. Disponible las 24 horas.', and 'Línea Anticorrupción: 01 8000 91 80 80, opción 4.'. It also highlights the 'Correo Atención al Ciudadano: [atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co)' with a yellow box and arrow, and the 'Correo Notificaciones Judiciales ICBF: [NotificacionesJudiciales@icbf.gov.co](mailto:NotificacionesJudiciales@icbf.gov.co)'. At the bottom of this section, it lists several policies: 'Política de Seguridad y Privacidad de la Información, Seguridad Digital y Continuidad de la Operación', 'Consultar también: Políticas del Sistema Integrado de Gestión ICBF', 'Política de Privacidad y Condiciones de Uso', 'Política de Tratamiento de Datos Personales', and 'Política Editorial y de Actualización de Contenidos Web'.

Imagen 1.

Por lo anterior agradecemos su sugerencia, pero por lineamientos nacionales e internos de la Entidad, no es viable la publicación de correos electrónicos de equipos de trabajo en cada una de las secciones de información del Directorio de Puntos de Atención de la Entidad”.

Agradecemos su comunicación y reiteramos la disposición institucional para brindar el soporte técnico que se requiera en el marco de nuestras competencias.

Cordialmente,

# Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

**Dirección General**

**Dirección de Información y Tecnología**

**PUBLICA**



**AMALIA PEÑA RUSSI**

Directora de Información y Tecnología

Proyectó. Dirección de Servicios y Atención. Oscar Javier Bernal

Revisó. Dirección de información y Tecnología. Lina Bohorquez

[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Sede Dirección General  
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF  
01 8000 91 8080