

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000036211

Bogotá, 05 de febrero de 2026

Señor:

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. 1764906688

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 ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024**, 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, se procedió a realizar en conjunto con dicho operador, las respectivas revisiones de las interacciones sostenidas con nuestros canales de atención.

Al respecto de las revisiones y escucha de las llamadas realizadas, se pudo concluir que:

Se evidencia que las agentes, **Alejandra Gutiérrez Franco y Leidy Viviana Celix Gutiérrez**, no cumplieron con los protocolos y procedimientos establecidos por la entidad, al no realizar una atención adecuada y el registro de su solicitud.

No obstante, lo anterior, y teniendo en cuenta que se comunicó nuevamente por el portal de la entidad, procedimos con la información suministrada a realizar el registro adecuado de su solicitud a través de una petición tipo, "Queja" bajo el número de radicado **1764911251**, la cual fue direccionada al centro zonal Aburrá

www.icbf.gov.co



Norte de la regional Antioquia, y de igual manera el registro del presente reclamo SIM **1764906688**, del cual le estamos brindando respuesta.

Ahora bien, con respecto a las oportunidades de mejora evidenciadas, por las asesoras: **Alejandra Gutiérrez Franco y Leidy Viviana Celix Gutiérrez**, nos permitimos comunicar que el operador del centro de contacto, como jefe inmediato de las asesoras en mención, a través de oficio del 29 de enero de 2026, nos informó que se adelantaron los respectivos procesos disciplinarios. Es prudente indicar que las sanciones disciplinarias impuestas por parte del operador, según sea el caso se resuelven en: un fuerte llamado de atención con copia a la hoja de vida, suspensión temporal o la terminación del contrato. En este caso estamos a la espera de las medidas que tome el área de Gestión humana del operador del centro de contacto con respecto a las asesoras: **Alejandra Gutiérrez Franco y Leidy Viviana Celix Gutiérrez**, en aras de garantizar el debido proceso acorde con la normativa vigente en temas laborales.

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

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

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 PÉREZ ARANGO
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.
Dirección de Servicios y Atención.
Clasificación de la información **CLASIFICADA**

www.icbf.gov.co

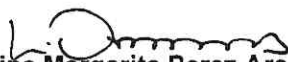
 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Hoy se fija al 06 de febrero 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

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia