

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000064641

Bogotá, 02 de marzo 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 - Reclamos SIM No. 1764942288**

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 llamada realizada, se pudo concluir que:

Se evidencia que la agente, Claudia Milena Espejo González, actuó conforme a los protocolos establecidos para la Línea 141. Lo anterior, teniendo en cuenta que realizó la activación del botón de policía y efectuó los respectivos anexos en los radicados 1764932393, 1764932395 y 1764932396, registrando la información suministrada por la peticionaria, en razón a la presunta vulneración de derechos identificada. Asimismo, se realizó la lectura de la petición.

Finalmente, al validar los registros mencionados, la información relacionada con los menores de edad, se encuentra registrada en el sistema de información misional de la entidad como información adicional en las peticiones, en dichos registros se

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

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

corroboró igualmente la ubicación, de los menores de edad por parte de la agente del centro de contacto, así mismo, se verificó en el sistema de información misional de la entidad, que el equipo interdisciplinario del Centro Zonal Cúcuta se desplazó a la ubicación indicada por la peticionaria; pero los menores de edad ya no se encontraban en el lugar, según información suministrada por una vecina del sector durante la visita se fueron un día después de una intervención previa realizada por el ICBF. Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a realizar el registro de una queja con el número de radicado SIM 1764942250 remitida al centro zonal Cúcuta 2 con el fin de que brinde las explicaciones de su actuar y de igual manera le brinde la información que usted está solicitando.

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 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

**www.icbf.gov.co**

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

del correo electrónico: [atencionalciudadano@icbf.gov.co](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co) y en la página web [www.icbf.gov.co](http://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,

**MARIA MERCEDES LOPEZ MORA**  
**Asesora de la Dirección General**  
**Encargada de la Dirección de Relación con la ciudadanía**  
Proyectó: Lina Margarita Pérez – Profesional de la DRC

Hoy se fija al 03 de marzo 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, advirtiéndole que esta notificación surte al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

**Maria Mercedes López Mora**  
**Asesora de la Dirección General**  
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

**Constancia de Desfijación:** El presente AVISO se desfija hoy \_\_\_\_\_ siendo las 5:00 PM.

**Maria Mercedes López Mora**  
**Asesora de la Dirección General**  
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

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

 @icbfcolombiaoficial

 @CBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

