

Al contestar cite este número



Radicado No:

202650002000037971

Villavicencio, 30 de abril de 2026

Señora

Leidy Mateus Valenzuela

Sin datos de contacto

Asunto: Respuesta a petición tipo Queja SIM 1765024619

Atendiendo su comunicación de fecha 9 de abril de 2026, relacionada con la atención recibida por parte de una funcionaria del Centro Zonal Villavicencio 2, en mi calidad de Coordinadora de este Centro Zonal, me permito presentar disculpas por los inconvenientes ocasionados durante el proceso de atención.

Es importante señalar que los funcionarios del ICBF reciben capacitación permanente y, en este caso particular, directrices establecidas en el PT4.RC Protocolo de Atención Presencial al Ciudadano, enfatizando los parámetros correspondientes a la atención de usuarios, lo que incluye un lenguaje adecuado, respetuoso y garante de derechos, especialmente en la atención a población menor de edad.

De igual manera, se llevó a cabo una reunión con la funcionaria, en la cual se revisaron de manera detallada las disposiciones del citado protocolo, con el fin de garantizar la correcta aplicación de los lineamientos y prevenir situaciones similares en el futuro.

Reiteramos nuestro firme compromiso con la protección integral y el bienestar de los niños, niñas y adolescentes, asegurando que todas nuestras

www.icbf.gov.co



actuaciones se desarrollen en estricto cumplimiento de la ley y en defensa de sus derechos fundamentales.

Cordialmente,



Rosario del Pilar Rodriguez Garcia

Coordinadora Centro Zonal Villavicencio Dos

Aprobó: Rosario del Pilar Rodriguez Garcia Coordinadora Centro Zonal Villavicencio Dos

Revisó: Rosario del Pilar Rodriguez Garcia Coordinadora Centro Zonal Villavicencio Dos

Proyecto: Maria Camila Cárdenas Camargo profesional Universitario Centro Zonal Villavicencio Dos *fc*