

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000145641

Bogotá, 05 de mayo 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. 1765034699

(Para consultas cite este número)

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 llamadas, se pudo concluir que las agentes, **Kely Yobana Moreno Alfonso y María Alejandra Torrijos Castro**, actuaron en plena conformidad con los protocolos y procedimientos establecidos por la entidad. Tras la verificación correspondiente, se identificó que la falta de registro de la información obedeció a posibles intermitencias o caídas en la señal telefónica del peticionario, teniendo en cuenta que la línea 141 operó con total normalidad el 16 de abril de 2026. En consecuencia, las dificultades presentadas en la comunicación no son atribuibles al funcionamiento de la línea, situación que impidió a las agentes completar el registro de la solicitud.

En relación con su inconformidad respecto a la no devolución de la llamada, es importante precisar que el servicio actualmente contratado con el operador del centro de contacto no contempla la devolución de llamadas por parte de los agentes que atienden la Línea 141. Esto responde al compromiso institucional de optimizar los recursos disponibles y garantizar una atención inmediata, oportuna y sin barreras para todos los ciudadanos, incluidos los menores de edad. En este sentido, la entidad ha priorizado un modelo de atención directa a través de la línea 141, la

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 ICBFColombia

Sede Dirección General
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 1 de 3

cual se caracteriza por ser de fácil marcación, gratuita desde cualquier operador de telefonía fija o móvil y disponible las 24 horas del día. Asimismo, los tiempos de espera actuales son mínimos, con un promedio inferior a 4 segundos para la atención de las llamadas.

Por otra parte, la implementación del servicio de devolución de llamadas implicaría costos adicionales significativos, así como una posible afectación en la capacidad operativa del servicio, lo cual podría impactar negativamente la disponibilidad inmediata de los asesores, afectando el nivel de atención que actualmente se garantiza. Agradecemos de antemano su comprensión frente a esta situación y le invitamos a continuar utilizando nuestros canales de atención, en especial la línea 141, disponible sin costo las 24 horas del día.

No obstante, lo anterior, se informa que finalmente el día 17 de abril se registró una petición tipo Solicitud de restablecimiento de derechos número **SIM 1765035868**, la cual fue direccionada al Centro zonal Neiva de la regional Huila, aunque actualmente se encuentra cerrada en el sistema, dado que el funcionario del centro zonal manifiesta no haber encontrado la dirección, por lo que agradecemos lo antes posible comunicarse con nuestros canales de atención o centro zonal, e informar la dirección completa y actualizada tanto del colegio como de la vivienda del menor de edad, lo anterior para que la entidad pueda emprender las acciones necesarias en pro de la garantía de derechos del menor de edad.

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



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,

MARIA MERCEDES LOPEZ MORA
Asesora de la Dirección General
Encargada de la Dirección de Relación con la ciudadanía
Proyectó: Lina Margarita Perez - Profesional de la DRC

Hoy se fija al 06 de Mayo de 2026, a las 11:00 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.

Maria Mercedes López Mora
Asesora de la Dirección General
Directora Encargada de la Dirección de Relación con la Ciudadanía

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

Maria Mercedes López Mora
Asesora de la Dirección General
Directora Encargada de la Dirección de Relación con la Ciudadanía

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Sede Dirección General
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

