

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000170221

Bogotá, 22 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 - Sugerencias SIM No.
1765065922**

Respetuoso saludo,

Con toda atención nos permitimos informarle que hemos recibido su solicitud la cual ha quedado registrada con el número del asunto, en la que nos informa lo siguiente: *"(...) quisiera felicitar y dejar la claridad con el departamento pertinente que la agente Erika Tafur, realizó y generó una excelente gestión, caracterizándose por tener una actitud amable. Señala que la oriento de la mejor manera, y aunque no la conoce siente la "vibra" y la buena energía que ella tiene; indica que el ICBF debería tener personas que tengan la atención y la buena voluntad demostrada por la agente para que las personas se sientan tranquilas y sin temor de expresar la queja que están generando. (...)."*

Es grato manifestarle nuestro agradecimiento por la confianza depositada en nuestra institución, quien ha resuelto sus inquietudes y necesidades de forma integral, para el ICBF la atención de todos sus canales es una prioridad, razón por la cual se han destinado los recursos necesarios para lograr una atención personalizada las 24 horas del día a través de nuestros diferentes canales de

www.icbf.gov.co



servicio, los cuales están relacionados al final de este oficio, así mismo es un placer indicarle que este tipo de manifestaciones resaltan la labor realizada por el personal que labora para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y nos anima a continuar prestando un servicio con calidad, calidez y oportunidad a todos nuestros usuarios en beneficio de la protección integral de todos los niños, niñas y adolescentes y las familias colombianas; razón por la cual se procedió a hacer extensiva esta felicitación al asesor del centro de contacto, Erika Giselle Tafur Duran, a través del operador del centro de contacto, UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD-IQ 2024, empresa encargada de prestar el servicio de administrar y operar los servicios telefónicos y virtuales del ICBF, ya que estas palabras son motivo de aliento, compromiso y orgullo para alentar a los colaboradores a continuar brindando una atención integral, apoyo y orientación a los niños, niñas, adolescentes y ciudadanía en general de todo el país.

Agradecemos su comunicación la cual nos ayuda a mejorar la prestación de nuestro servicio.

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 del 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 opciones: Solicitudes PQRS las 24 horas del día los siete días de la semana.

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.

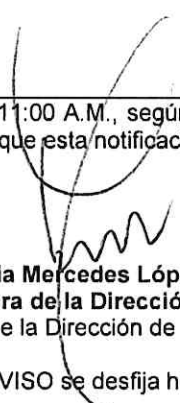
Finalmente, el ICBF realiza el tratamiento de datos personales en ejercicio propio de sus funciones legales y misionalidad, de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales del ICBF, la cual puede consultar en la página web <https://www.icbf.gov.co/>.

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 25 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

