

472 1111 000

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A NIT 900.862.917-9

Minic. Concepción de Correos/

CORREO-CERTIFICADO NACIONAL 2023

Centro Operativo : UAC CENTRO

Orden de servicio: 18362759

Nombre/ Razón Social: Grupo de Gestión Documental Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Dirección: Avenida Cra. 68 # 64C-75

Referencia: 202612520000249811

Ciudad: BOGOTÁ D.C.

Nombre/ Razón Social: LUZ HELENA GARCIA AREVALO

Dirección: KR 91 A No. 40 - 6 barrio Pailio Bonito, localidad Kennedy

Tel: 3123852409

Ciudad: BOGOTÁ D.C.

Peso Físico(grams): 221

Peso Volumétrico(grams): 0

Peso Facturado(grams): 221

Valor Declarado: \$2.000

Valor Flete: \$10.750

Costo de manejo: \$0

Valor Total: \$10.750 COP

Fecha Pre-Admisión: 12/08/2026 11:25:47

NT/C.C.T.I.: 899999239

Código Postal: 11061000

Código Operativo: 1111509

Depto: BOGOTÁ D.C.

Código Postal: 1111000

Depto: BOGOTÁ D.C.

Dice Contener: la Calle 405-7-10-11

40-165-7

Observaciones del cliente: Folios 3



RA570184698CO

Causal Devoluciones:

RE	Rehusado	CI	C2
NS	No existe	NI	N2
NR	No reside	PA	
DE	No reclamado	AC	
	Desconocido	FM	
	Dirección errada		

Firma nombre y/o sello de quien recibe:

C.C.

Tel:

Fecha de entrega: 12/08/2026

Distribuidor: PEPIS SONARU TAPIVO

C.C. 39921192

Fecha de entrega: 12/08/2026

Gestión de entrega: 200

Tel: 40201113333

Horario: 11:32 AM

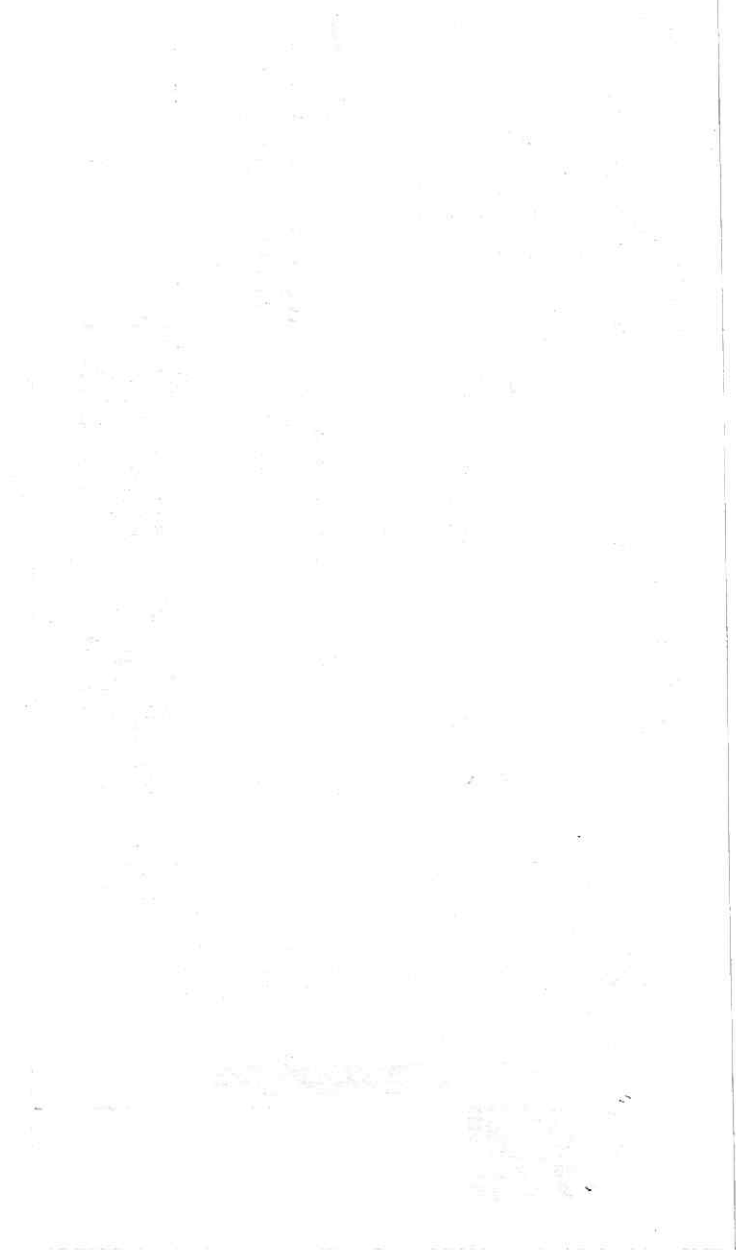
UAC CENTRO

509



11115091111000RA570184698CO

Principal Bogotá D.C. Correo Certificado Nacional 2023 / www.777.serviciospostalesnacionales.gov.co / 14. Contratación: 11115091111000RA570184698CO



Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000249911

Bogotá, 10 de agosto de 2026

Señora:

LUZ HELENA GARCIA AREVALO

Carrera 91 A No. 40 - 06, barrio Patio Bonito, localidad Kennedy
Ciudad

ASUNTO: Anexo a la Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) SIM No. 1765176889 y 1765176914 y Derecho de Petición - Información y Orientación SIM No. 1765184873 (Para consultas cite este último número)

Respetada Señora,

Con toda atención nos permitimos informarle que hemos recibido su solicitud de fecha 28 de julio de 2026, la cual ha quedado registrada con el número del asunto, en la que solicita constancia de la consulta realizada al SIM No. 1765176889, 1765176914 y 1765184873

De acuerdo con su solicitud enviamos la información que reposa en nuestro Sistema de Información Misional "SIM", en (4) folios mediante el cual se registró el reporte realizado por usted.

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

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 ICBFColombia

Sede DIRECCIÓN GENERAL
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

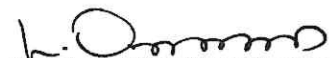
Página 1 de 2

del correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRS.

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 PEREZ ARANGO
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección de Relación con la Ciudadanía.

Clasificación de la información: **CLASIFICADA**

Elaboró: Liliana Milena Casallas Hurtado / Revisó: Angie Mora / Anexo: 4 folios.



República de Colombia
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras
Dirección de Servicios y Atención

SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS (SRD)
CZ KENNEDY CENTRAL

DATOS DEL CIUDADANO

Radicado: 1765176914	Fecha de Creación: 28/07/2026 14:13:05a.m.		
Ciudadano: Luz Helena Garcia Arevalo	Ubicación: PATIO BONITO I - CZ KENNEDY	Dirección: carrera 91 a No.40 06	Teléfono:
Agente: Liliana Milena Casallas Hurtado	Canal: Presencial Verbal	No. Observaciones: 0	
¿En Condición de Desplazamiento? No	Grupo Étnico NO SE AUTORRECONOCE EN NINGUNO DE LOS ANTERIORES	Observaciones de la Ubicación:	

Estado de la Petición Urgente información adicional

ACTUACIÓN

Profesional:	Liliana Milena Casallas Hurtado - CENTRO DE CONTACTO - SEDE NACIONAL		
Tipo de Actuación:	AAC-165 - Anexo	Estado Actuación:	Urgente información adicional
Fecha de Actuación:	28/07/2026	Hora:	14:13:05

Descripción de la Actuación:

Se acerca a la Dirección de Relación con la Ciudadanía de la Sede Nacional del ICBF la señora Luz Helena Garcia Arevalo identificada con C.C. No. 1022414725, aporta número de contacto: 3123852409, fecha de nacimiento: 6 de enero 1996, correo electrónico: luzgracias0506@gmail.com y dirección de residencia: carrera 91 a No.40 06, barrio Patio Bonito, Kennedy, Bogotá, en calidad de progenitora de [REDACTED] años, identificado con TI [REDACTED]. Refiere que, llevaron una conciliación en el Centro zonal de Kennedy, indicando que cuando ella empezó a estudiar tuvieron dificultades, porque el progenitor refería que ella no estaba dedicando tiempo a sus hijos, por lo cual, el progenitor ahora ostenta la custodia. Clarifica que, ahora que viven con el progenitor le preocupan varias situaciones, por un lado, relata que hace un mes cuando el tío de los menores de edad fue de visita se presentó una situación de presunto abuso sexual entre el señor y el hijo del señor, lo cual refiere que presuntamente fue reportado. Desconoce si sus hijos tienen contacto actualmente con él y no sabe tampoco cómo hablar con ellos sobre el tema de presunta violencia sexual que se presentó. Adicionalmente, relata que su hijo menor sufre de bajo peso, indicando que el progenitor no lo lleva a las citas que requiere, mencionan que la última cita fue en septiembre del 2025, teniendo la posibilidad de tener citas con pediatría cada año, sin embargo, las citas de medicina general de forma frecuente, debido a que necesitaba suplementos alimenticios, los cuales no se les ha brindado. Agrega que, cuando comparte tiempo con los menores de edad se la pasan tiempo prolongados en el celular. Por último, clarifica que sus hijos permanecen solos durante el día, toda vez que, el progenitor sale a las 4 am y regresa a las 11 pm, indicando que el padre de sus hijos es el Sr. Miguel David Alzate Calderon de 34 años, con celular: 3024204532. Brinda datos de ubicación del menor de edad Calle 39 a sur con carrera 88, barrio Patio Bonito, Kennedy, Bogotá, es una casa esquinera y estudia en el colegio Rodrigo de Triana, sede C, grado 303, jornada mañana.

Respuesta inicial:

Se envía constancia de radicación 1765176914, vía correo electrónico, se realiza lectura de la petición y se informa que la petición tendrá trámite y será direccionada al área encargada para que se tomen las medidas a favor de los



República de Colombia
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras
Dirección de Servicios y Atención

menores de edad. Canales de atención: 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. PBX: +57 601 4377630 Disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Se relaciona con radicados: 1765176889 y 1765184873.



República de Colombia
Departamento para la Prosperidad Social
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras
Dirección de Servicios y Atención
INFORMACION Y ORIENTACIÓN
CONSTANCIA DE RADICACIÓN
CENTRO DE CONTACTO

<< Volver

DATOS DEL CIUDADANO			
Radicado: 1765184873	Fecha de Creación: 7/28/2026 2:03:00 PM	Nro. de Petición Origen: 0	
Ciudadano: Luz Helena Garcia Arevalo	Ubicación: PATIO BONITO I - CZ KENNEDY	Dirección: KR 91 A 40 06	Teléfono:
Correo electrónico: luzgracias0506@gmail.com			
Responsable del Registro: Luz Helena Casallas Hurtado	Canal: Presencial Verbal	No. Observaciones: 0	Celular:
¿En Condición de Desplazamiento? No	Grupo Étnico NO SE AUTORRECONOCE EN NINGUNO DE LOS ANTERIORES	Observaciones de la Ubicación: Anterior en SIM: KR 87 F BIS 40 C 08 SUR, Patio Bonito, Kennedy, Bogotá, calle 6 bis # 80 A 90 sur, barrio Tintal, Localidad Kennedy, Bogotá, KR 92 40 A 33 SUR las palmitas, Localidad Kennedy, Bogotá Dirección anterior en SIM Bogota Patio Bonito carrera 31A # 40A 26	

DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN
Se acerca a la Dirección de Relación con la Ciudadanía de la Sede Nacional del ICBF la señora Luz Helena Garcia Arevalo identificada con C.C. No. 1022414725, en calidad de progenitora de S.E.A.G. de 16 años y E.A.G., de 9 años, quien refiere que, llevaron una conciliación en el Centro zonal de Kennedy, indicando que cuando ella empezó a estudiar tuvieron dificultades, porque el progenitor refería que ella no estaba dedicando tiempo a sus hijos, por lo cual, el progenitor ahora ostenta la custodia. Clarifica que, ahora que viven con el progenitor le preocupan varias situaciones, por un lado, relata que hace un mes cuando el tío de los menores de edad fue de visita se presentó una situación de presunto abuso sexual entre el señor y el hijo del señor, lo cual refiere que presuntamente fue reportado. Desconoce si sus hijos tienen contacto actualmente con él y no sabe tampoco cómo hablar con ellos sobre el tema de presunta violencia sexual que se presentó. Adicionalmente, relata que su hijo menor sufre de bajo peso, indicando que el progenitor no lo lleva a las citas que requiere, mencionan que la última cita fue en septiembre del 2025, teniendo la posibilidad de tener citas con pediatría cada año, sin embargo, las citas de medicina general de forma frecuente, debido a que necesitaba suplementos alimenticios, los cuales no se les ha brindado. Agrega que, cuando comparte tiempo con los menores de edad se la pasan tiempo prolongados en el celular. Por otro lado, refiere que, su hijo mayor se queda en la casa de la novia, presume inicio de vida sexual después de los 14 años, sin embargo, desea saber cómo hablar con él sobre temas como planificación. Por último, clarifica que sus hijos permanecen solos durante el día, toda vez que, el progenitor sale a las 4 am y regresa a las 11 pm.



República de Colombia
Departamento para la Prosperidad Social
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras
Dirección de Servicios y Atención
INFORMACION Y ORIENTACIÓN
CONSTANCIA DE RADICACIÓN

CONTENIDO DE LA PETICIÓN	
Respuesta Inicial al Ciudadano:	Se envía constancia de radicación 1765184873 vía correo electrónico, se indica que esta interacción no tendrá trámite, sin embargo, no se alcanza a confirmar el radicado a la ciudadana, toda vez que indica que tiene una cita médica y refiere que se acercará nuevamente con posteridad. Se fortalecen los esfuerzos del ciudadano por mejorar la situación actual. Se utiliza una analogía que permita identificar en el ciudadano que los procesos de cambio toman tiempo y requieren un acompañamiento constante de la red familiar. Se explica sobre el proceso con trámite a tomar, el cual se direccionará al funcionario a cargo para que verifique la situación y se tomen las medidas correspondientes a favor del menor de edad. Se aclara que, es importante estar al tanto de los medios de notificación brindados (correo, dirección y celular). Se explica que, en este se verificarán las situaciones reportadas. Asimismo, por medio de una analogía se explica el rol de acompañamiento que tiene como madre, los retos que vive actualmente en el proceso de crianza, por lo cual, se favorecen las estrategias que ella pueda brindar en el acompañamiento al menor de edad para una toma de decisiones responsable por parte de este. Se explica la importancia de favorecer la comunicación, brindando espacios en los que indague qué piensa, cómo se siente su hijo y qué propone él para mejorar la situación, favoreciendo la generación de normas con base a una construcción y promoviendo un rol participativo de los menores de edad. Asimismo, se indica que, es importante continuar con el acompañamiento de psicología por EPS, particular o en consultorios de universidades que brinden este servicio. Canales de atención: 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. PBX: +57 601 4377630 Disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Se relaciona con radicados: 1765176889 y 1765176914.
Petición requirió utilizar Centro de Relevó?:	NO
Parentesco del peticionario con el NNA:	Madre



República de Colombia
Departamento para la Prosperidad Social
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras
Dirección de Servicios y Atención
INFORMACION Y ORIENTACIÓN
CONSTANCIA DE RADICACIÓN

FUENTE DE LA PETICIÓN	
Fuente:	No Aplica
RESPUESTA INICIAL AL CIUDADANO	

Se envía constancia de radicación 1765184873 vía correo electrónico, se indica que esta interacción no tendrá trámite, sin embargo, no se alcanza a confirmar el radicado a la ciudadana, toda vez que indica que tiene una cita médica y refiere que se acercará nuevamente con posteridad. Se fortalecen los esfuerzos del ciudadano por mejorar la situación actual. Se utiliza una analogía que permita identificar en el ciudadano que los procesos de cambio toman tiempo y requieren un acompañamiento constante de la red familiar. Se explica sobre el proceso con trámite a tomar, el cual se direccionará al funcionario a cargo para que verifique la situación y se tomen las medidas correspondientes a favor del menor de edad. Se aclara que, es importante estar al tanto de los medios de notificación brindados (correo, dirección y celular). Se explica que, en este se verificarán las situaciones reportadas. Asimismo, por medio de una analogía se explica el rol de acompañamiento que tiene como madre, los retos que vive actualmente en el proceso de crianza, por lo cual, se favorecen las estrategias que ella pueda brindar en el acompañamiento al menor de edad para una toma de decisiones responsable por parte de este. Se explica la importancia de favorecer la comunicación, brindando espacios en los que indague qué piensa, cómo se siente su hijo y qué propone él para mejorar la situación, favoreciendo la generación de normas con base a una construcción y promoviendo un rol participativo de los menores de edad. Asimismo, se indica que, es importante continuar con el acompañamiento de psicología por EPS, particular o en consultorios de universidades que brinden este servicio. Canales de atención: 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. PBX: +57 601 4377630 Disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Se relaciona con radicados: 1765176889 y 1765176914.



República de Colombia
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras
Dirección de Servicios y Atención

SOLICITUD DE RESTABLECIMIENTO DE DERECHOS (SRD)
CZ KENNEDY CENTRAL

DATOS DEL CIUDADANO			
Radicado: 1765176889	Fecha de Creación: 28/07/2026 14:13:05a.m.		
Ciudadano: Luz Helena Garcia Arevalo	Ubicación: PATIO BONITO I - CZ KENNEDY	Dirección: carrera 91 a No.40 06	Teléfono:
Agente: Liliana Milena Casallas Hurtado	Canal: Presencial Verbal	No. Observaciones: 0	
¿En Condición de Desplazamiento? No	Grupo Étnico NO SE AUTORRECONOCE EN NINGUNO DE LOS ANTERIORES	Observaciones de la Ubicación:	

Estado de la Petición	Urgente información adicional
------------------------------	--------------------------------------

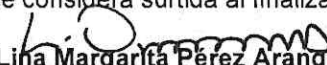
ACTUACIÓN	
Profesional:	Liliana Milena Casallas Hurtado - CENTRO DE CONTACTO - SEDE NACIONAL
Tipo de Actuación:	AAC-165 - Anexo
Estado Actuación:	Urgente información adicional
Fecha de Actuación:	28/07/2026
Hora:	13:57:38
Descripción de la Actuación: Se acerca a la Dirección de Relación con la Ciudadanía de la Sede Nacional del ICBF la señora Luz Helena Garcia Arevalo identificada con C.C. No. 1022414725, aporta número de contacto: 3123852409, fecha de nacimiento: 6 de enero de 1996, correo electrónico: luzgracias0506@gmail.com y dirección de residencia: carrera 91 a No.40 06, barrio Patio Bonito, Kennedy, Bogotá, en calidad de progenitora de [REDACTED] 16 años, identificado [REDACTED] quien refiere que, llevaron una conciliación en el Centro Zonal de Kennedy, indicando que cuando ella empezó a estudiar tuvieron dificultades, porque el progenitor refería que ella no estaba dedicando tiempo a sus hijos, por lo cual, el progenitor ahora ostenta la custodia. Clarifica que, ahora que viven con el progenitor le preocupan varias situaciones, por un lado, relata que hace un mes cuando el tío de los menores de edad fue de visita se presentó una situación de presunto abuso sexual entre el señor y el hijo del señor, lo cual refiere que presuntamente fue reportado. Desconoce si sus hijos tienen contacto actualmente con él y no sabe tampoco cómo hablar con ellos sobre el tema de presunta violencia sexual que se presentó. Agrega que, cuando comparte tiempo con los menores de edad se la pasan tiempo prolongados en el celular, presuntamente jugando. Por otro lado, refiere que, su hijo mayor se queda en la casa de la novia, presume inicio de vida sexual después de los 14 años, sin embargo, desea saber cómo hablar con él sobre temas como planificación. Por último, clarifica que sus hijos permanecen solos durante el día, toda vez que, el progenitor sale a las 4 am y regresa a las 11 pm, estando a cargo su hijo mayor, indicando que el padre de sus hijos es el Sr. Miguel David Alzate Calderon de 34 años, con celular: 3024204532. Brinda datos de ubicación de su hijo en Calle 39 a sur con carrera 88, barrio Patio Bonito, Kennedy, Bogotá, es una casa esquinera y estudia en el colegio Rodrigo de Triana, sede A, grado 903 jornada mañana.	
Respuesta inicial: Se envía constancia de radicación 1765176889, vía correo electrónico, se realiza lectura de la petición y se informa que la petición tendrá trámite y será direccionada al área encargada para que se tomen las medidas a favor de los menores de edad. Canales de atención: Si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF,	



República de Colombia
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras
Dirección de Servicios y Atención

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. PBX: +57 601 4377630 Disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Se relaciona con radicados: 1765176914 y 1765184873.

Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 01 días de septiembre del 2026, a las 08:00 A. M., por el término de 5 días hábiles de conformidad con el Decreto 491 de 2020 y el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, advirtiendo que la presente notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.


Lina Margarita Pérez Arango

Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección de Relación con la Ciudadanía - Secretaria general

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy _____ siendo las 05:00 P.M.

Lina Margarita Pérez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección de Relación con la Ciudadanía - Secretaria general