

Al contestar cite este número



Radicado No:

202650004000068991

Acacias, 03 de agosto de 2026

Señor

Anónimo

ASUNTO: Respuesta a petición tipo Queja SIM 1765180849

Cordial saludo,

En mi condición de Coordinadora del Centro Zonal Acacias y en atención a la petición radicada bajo el No. 1765180849, relacionada con la atención recibida en el Centro Zonal Acacias, me permito informar que la misma fue objeto de revisión por parte de esta Coordinación, solicitando los respectivos descargos al profesional que brindó la atención y verificando las actuaciones registradas en el Sistema de Información Misional.

De acuerdo con la información recopilada, se evidenció que durante su atención fue revisada el Acta de Conciliación suscrita el 29 de abril de 2026, respecto de la cual usted manifestó su inconformidad por la interpretación que el progenitor de su hija venía realizando frente al régimen de visitas allí establecido.

Según lo informado por el profesional y corroborado en los registros del expediente, durante la atención se le explicó que el acta establece que las visitas deben realizarse **previo acuerdo entre las partes**, razón por la cual se brindó orientación sobre el alcance de dicho acuerdo. Igualmente, se le informó que el trámite de revisión del acta de conciliación no era el mecanismo procedente para aclarar la interpretación que una de las partes realizara de los acuerdos ya suscritos.

Así mismo, se verificó que, con el propósito de ofrecerle una alternativa de atención que respondiera de manera más oportuna a la situación planteada, se le orientó

www.icbf.gov.co



sobre el programa **Presencia para la Convivencia y el Fortalecimiento de Vínculos Familiares y Comunitarios**, servicio que busca fortalecer el diálogo entre los integrantes de la familia y facilitar la comprensión de los acuerdos familiares. De igual manera, se constató que su petición fue creada en el Sistema de Información Misional para el trámite correspondiente.

En relación con las manifestaciones sobre la actitud asumida por el servidor durante la atención, lamentamos que la atención recibida no haya cumplido con sus expectativas y que esta situación le haya generado una percepción de falta de apoyo por parte de la entidad. Para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es fundamental brindar un servicio basado en el respeto, la dignidad y la orientación adecuada a la ciudadanía.

No obstante, comprendemos que la experiencia vivida durante la atención generó en usted una percepción de inconformidad, situación que respetamos y valoramos como una oportunidad para fortalecer nuestros procesos de atención al ciudadano. En ese sentido, desde la Coordinación del Centro Zonal se reiteró al equipo la importancia de brindar una atención caracterizada por la empatía, el respeto, la escucha activa y la orientación clara a todos los usuarios, en cumplimiento de los principios que orientan la prestación del servicio público.

Agradecemos que haya puesto en conocimiento esta situación, ya que sus observaciones contribuyen al fortalecimiento y mejoramiento continuo de la atención brindada por esta dependencia.

Finalmente, presentamos disculpas por los inconvenientes ocurridos durante el proceso de atención y reiteramos nuestro firme compromiso con la protección y el bienestar de los niños, niñas y adolescentes, garantizando siempre una respuesta oportuna y adecuada a sus necesidades.

Si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web ingresando al enlace: <http://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>. También podrá solicitar asesoría en Derecho de Familia y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias las 24 horas del día a través de nuestros canales de atención: Línea Gratuita Nacional **01-8000-918080**, correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página

web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRS, Chat ICBF, Videollamada o Llamada en Línea.

Recuerde que, si desea reportar un caso por presunta vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, podrá hacerlo a través de la Línea 141, la línea de WhatsApp [320 239 1685](https://wa.me/3202391685) o por cualquiera de nuestros canales de atención. Asimismo, para conocer el estado de su trámite podrá comunicarse a través de la Línea 141 o de las líneas de WhatsApp [320 239 1685](https://wa.me/3202391685), [320 239 1320](https://wa.me/3202391320) y [320 865 5450](https://wa.me/3208655450).

Cordialmente,

Eileen Dayana Rincón Rojas

Eileen Dayana Rincón Rojas

Coordinadora Centro Zonal Acacias

Proyectó: Eileen Dayana Rincon Rojas- Coordinadora Centro Zonal Acacias