

Al contestar cite este número



Radicado No:

202634013000235551

Bogotá, 31 de agosto de 2026

Señor(a):

Anónimo

ASUNTO: RESPUESTA DE PETICIÓN A CIUDADANO

REFERENCIA: SIM 1765198837

Reciba un cordial saludo del Centro Zonal Engativá

En calidad de coordinadora del Centro zonal Engativá, me permito dar respuesta a su solicitud, en cumplimiento del artículo 23¹ de la Constitución Política y los demás mandatos legales. Dentro de los términos legales, procedo a dar trámite a su petición radicada en calidad de queja, registrada a través del Centro de Contacto del ICBF el 05 de agosto de 2026, con la siguiente descripción:

“Se comunica el peticionario (a) con el fin de reportar una situación que se presenta en el Centro Zonal Engativá, manifiesta que lleva dos meses asistiendo a dicha sede para adelantar trámites de radicación de documentos de una fundación e informes del ICBF que se encuentran bajo otra autoridad administrativa; sin embargo, no se cuenta con el personal suficiente y hace dos semanas no hay quién reemplace a los funcionarios de la sala de correspondencia cuando salen a almorzar, provocando que si el usuario llega a las 12:00 p.m. deba esperar hasta una o dos horas para ser atendido, a pesar de que en el Centro Zonal se menciona que es jornada continua, pero esta condición no se está cumpliendo; asimismo, señala que en la parte de correspondencia se envían los documentos que deben ser remitidos a los defensores del ICBF, pero

¹ “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

en dicho área donde se reciben los trámites no se cuenta con el personal necesario para brindar la atención.”

De antemano agradecemos la información que nos suministra, pues esta nos ayuda a fortalecer los procesos misionales del ICBF en procura del desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes.

En relación con la inconformidad que usted manifiesta, en primer lugar, se informa que, el horario de atención del Centro Zonal Engativá, así como los demás Centros Zonales regulares de la Regional Bogotá del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., en jornada continua. No obstante, en la oficina de correspondencia del Centro Zonal Engativá solo contamos con un colaborador, por lo que no es posible prestar el servicio de manera ininterrumpida, en cumplimiento del Artículo 167 del Código Sustantivo del Trabajo:

“ARTICULO 167. DISTRIBUCION DE LAS HORAS DE TRABAJO. Las horas de trabajo durante cada jornada deben distribuirse al menos en dos secciones, con un intermedio de descanso que se adapte racionalmente a la naturaleza del trabajo y a las necesidades de los trabajadores. El tiempo de este descanso no se computa en la jornada.”

En cuanto a lo manifestado por usted: “si el usuario llega a las 12:00 p.m. deba esperar hasta una o dos horas para ser atendido”, me permito aclarar que el colaborador del área de correspondencia toma su tiempo de almuerzo entre la 1:00 p.m. y las 2:00 p.m., pero jamás este tiempo excede el lapso señalado, mi mucho menos se acerca a las 2 horas, como usted lo manifiesta.

Sin embargo, en atención a su inconformidad, desde la Coordinación del Centro Zonal Engativá se ordenarán las medidas necesarias para garantizar la recepción de documentos dirigidos a la oficina de correspondencia de esta sucursal durante el lapso comprendido entre la 1:00 p.m. y las 2:00 p.m., de forma tal que se garantice la atención a nuestros usuarios sin vulnerar los derechos laborales de nuestros colaboradores.

En los anteriores términos, doy respuesta a su petición y situación presentada y desde el ICBF estaremos prestos a cualquier información y solicitud adicional de su parte.

Si requieren información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulten nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>. También podrán solicitar Asesoría en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias a 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, podrán 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

Recuerden que, si desean reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrán 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,



Claudia Alexandra Salazar Córdoba

Coordinador(a) Centro Zonal Engativá

ICBF - Regional Bogotá.

Anexo: 0 folios

Aprobó: Claudia Alexandra Salazar Córdoba - Coordinación - Centro Zonal Engativá

Revisó: Claudia Alexandra Salazar Córdoba - Coordinación - Centro Zonal Engativá

Proyectó: Luis Alfonso Polanía Duque - Relación con el ciudadano - Centro Zonal Engativá