

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000270281

Bogotá, 28 de agosto 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. 1765204105

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 de la interacción sostenida a través del chat de la entidad, se pudo concluir que:

Se evidencia que la agente, **María Camila Romero Hortúa**, no cumplió con los protocolos y procedimientos establecidos por la entidad, ya que no brindó una solución oportuna a la petición presentada. Lo anterior, teniendo en cuenta que el requerimiento pudo haber sido atendido mediante la radicación de una petición con trámite, lo cual habría permitido al Centro Zonal gestionar y resolver la situación planteada.

No obstante, lo anterior, se procedió a registrar una petición con trámite, direccionada al Centro Zonal La Gaitana (Huila) bajo el número de radicado **SIM 1765204053**, lo anterior para la respuesta de fondo a su inquietud inicial.

Ahora bien, con respecto las oportunidades de mejora evidenciadas, por la asesora: **María Camila Romero Hortúa**, nos permitimos comunicar

www.icbf.gov.co



que el operador del centro de contacto, como jefe inmediato de la asesora en mención, a través de oficio del 25 de agosto de 2026, nos informó que la colaboradora ya no labora para el centro de contacto de la entidad. Es prudente indicar que las sanciones disciplinarias impuestas por parte del operador, según sea el caso se resuelven en: un fuerte llamado de atención con copia a la hoja de vida, suspensión temporal o la terminación del contrato.

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.

Recuerde que, para reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias (PQRS) y conocer de nuestra oferta institucional, puede hacerlo a través de nuestros Canales de atención del ICBF que puede encontrar en la página web: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>

- Línea gratuita: 01-8000-91-8080 de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m
- Correo: atencionalciudadano@icbf.gov.co
- Solicitudes PQRS
(<https://www.icbf.gov.co/atencion-y-servicios-ciudadania/formulario-de-solicitudes-pqrs>)
- Línea 141 (24 horas, todos los días)
- Chat ICBF Disponible lunes a sábado 8:00 am a 6:00 pm
- Videollamada Disponible lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

www.icbf.gov.co



- Llamada en Línea Disponible lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. por medio de la página web de la entidad.

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,


LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección de Relación con la Ciudadanía.

Clasificación de la información: **CLASIFICADA**

Hoy se fija al 31 de agosto de 2026, a las 10: 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.


Lina Margarita Perez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF Sede Nacional

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

Lina Margarita Perez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección de Relación con la Ciudadanía ICBF Sede Nacional

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 ICBFColombia

