

Al contestar cite este número



Radicado No:
202612520000311301

Bogotá, 02 de octubre 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. 1765261079

(Para consultas cite este número)

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 y escucha de las llamadas realizadas, se evidenció que quien respondió su llamada el 13 de septiembre a las 15:49 fue la agente, **Alix Lizeth Castillo Huaniri**, donde el peticionario(a), refiere "hola buenas tardes, hazme un favor, es que estaba con una de tus compañeras, reportando 4 niños, pero se me cayó la llamada, no me acuerdo el nombre, creo que era Luisa, Laura, algo así", por lo que en el segundo 26 agente solicita tiempo de espera en línea con el fin de validar disponibilidad del agente y peticionario contesta "vale muchas gracias", sin embargo, se pierde la comunicación en el segundo 52.

Respecto de los presuntos cuelgues de llamadas mencionados por el peticionario(a), se constató que, se evidencia que la agente Alix Lizeth Castillo Huaniri se ajustó a los protocolos de atención, toda vez que, durante la interacción no se evidencia alteración por parte de la agente al momento de que el peticionario(a) mencionara "4 menores de edad" y según la herramienta de gestión

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Sede DIRECCIÓN GENERAL
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 1 de 3

telefónica se evidencia que la llamada finalizó por parte del peticionario, no se evidencia un cuelgue por parte de la asesora, cabe aclarar que el corte en la comunicación se puede presentar por incidencias tecnológicas o fallas en la red por parte del operador de telefonía celular del que se comunicaba el peticionario(a) en ese momento.

No obstante, lo anterior con relación a la solicitud inicial del peticionario, el mismo 13 de septiembre a las 5 de la tarde se registró una petición Tipo Solicitud de Restablecimiento de Derechos, con número de radicado SIM **1765261099**, la cual fue direccionada al Centro Zonal Revivir (Bogotá) para su correspondiente gestión.

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>)

www.icbf.gov.co



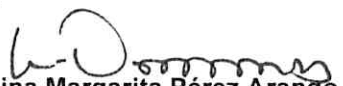
- Línea 141 (24 horas, todos los días)
- Chat ICBF Disponible lunes a sábado 8:00 am a 6:00 pm
- Videollamada Disponible lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Llamada en Línea Disponible lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. por medio de la página web de la entidad.

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 5 de octubre 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 Pérez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección de Relación con la Ciudadanía Sede Nacional

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

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

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

