

57003

Al contestar cite este número



Radicado No:

202657003000105791

Bucaramanga, 16 de octubre de 2026

Señor
CIUDADANO ANONIMO BUCARAMANGA
SIN DIRECCION
SANTANDER - BUCARAMANGA

Asunto: Respuesta petición SIM 1765311456

En calidad de Coordinadora del Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, amablemente me permito brindar respuesta a la situación reportada mediante radicado SIM N. **1765311456** donde solicita:

Señala la petición:

“Se comunica desde el Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo, Regional Santander, el señor Jhon Gutiérrez, quien manifiesta una inconformidad relacionada con la atención brindada en dicho centro zonal. Indica que se encuentra en las instalaciones desde las 12:00 del día con el fin de reportar una situación; sin embargo, señala que solamente hay una persona atendiendo al público y que más de diez personas se encuentran en espera. Asimismo, refiere que cada atención puede tardar aproximadamente una hora, por lo que considera que el tiempo de espera es excesivo y no puede permanecer por más tiempo en el lugar. Adicionalmente, manifiesta que no desea realizar el reporte por vía telefónica, debido a que no se encuentra en un espacio privado y las demás personas pueden escuchar la información que suministra. Por lo anterior, solicita radicar una queja relacionada con la falta de personal y los tiempos de atención en el Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo”.

Por lo anteriormente descrito y dando trámite a las normas y reglas establecidas por los Procesos Administrativos de Restablecimiento de Derechos reglamentados bajo la ley 1098 de 2006 modificada por la 1878 del 2018 y la Guía de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, me permito responderle que los profesionales actuaron según las normas anteriormente mencionadas y refieren lo siguiente:

“Cordial saludo, señor Jhon Gutiérrez:

En atención a la comunicación radicada mediante SIM No. **1765311456**, relacionada con la inconformidad manifestada respecto a los tiempos de espera y la disponibilidad de personal para la atención presencial en el **Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo**, nos permitimos brindar las siguientes claridades. Desde el equipo del Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo comprendemos la situación manifestada y lamentamos los inconvenientes que el tiempo de espera haya podido ocasionarle.

Actualmente, el Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo cuenta con **tres profesionales adscritos para la atención a la ciudadanía**. No obstante, uno de ellos se encuentra disfrutando de su periodo de vacaciones y se está a la espera de la asignación del respectivo reemplazo mediante personal supernumerario. En consecuencia, temporalmente se cuenta con **dos profesionales para atender la demanda de usuarios que acuden al Centro Zonal**, procurando brindar atención oportuna y adecuada de acuerdo con la disponibilidad existente.

Es importante precisar que la atención a la ciudadanía se continúa prestando **sin restricción a través de los diferentes canales institucionales**, así:

- **Atención presencial:** de lunes a viernes, de **8:00 a. m. a 4:00 p. m.**, en **jornada continua**
- **Línea gratuita nacional del ICBF: 141**
- **Línea telefónica gratuita: 01 8000 91 8080**
- **Correo electrónico:** atencionalciudadano@icbf.gov.co
- **Canales de WhatsApp: 320 239 1685, 320 865 5450 y 320 239 1320**

Frente a la preocupación relacionada con la privacidad de la información, reconocemos la importancia de que los ciudadanos puedan comunicar situaciones de carácter personal o sensible en condiciones adecuadas de confidencialidad. Por ello, además de la atención presencial, se encuentran habilitados los canales institucionales anteriormente señalados, a través de los cuales puede ponerse en conocimiento del ICBF la situación que requiera atención.

Agradecemos su comunicación, toda vez que las observaciones de la ciudadanía constituyen un insumo importante para identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.



Asimismo, reiteramos nuestro compromiso de continuar brindando una atención respetuosa, oportuna y orientada a garantizar el acceso de la ciudadanía a los servicios del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Cordialmente,

Marlon Alfredo Castro Pamplona
Profesional Universitario
Proceso relación con la ciudadanía
Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo”.

Por lo anterior, damos respuesta de fondo y satisfactoriamente a su petición.

Cordialmente,

SANDRA JHOEN ALVAREZ RODRIGUEZ
Coordinadora Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo
Regional Santander

Aprobó: Sandra Jhoen Alvarez Rodríguez -Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo - Regional Santander
Proyectó: Sandra Jhoen Alvarez Rodríguez -Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo - Regional Santander
Revisó: Sandra Jhoen Alvarez Rodríguez - Centro Zonal Carlos Lleras Restrepo - Regional Santander