

Al contestar cite este número



Radicado No:

202650002000004061

Villavicencio, 27 de enero de 2026

Señor

Anónimo

Asunto: Respuesta a petición tipo Queja SIM 254141937

En atención a su solicitud de derecho de petición con radicado SIM 254141937, de fecha 7 de enero de 2026, me permito dar respuesta en los siguientes términos:

En mi condición de Coordinadora del Centro Zonal Villavicencio 2, presento disculpas por los inconvenientes ocurridos durante la atención.

De igual manera, me permito informar que se llevó a cabo una reunión con la funcionaria encargada, en la cual se revisaron las puntualidades establecidas en el PT4.RC Protocolo de Atención Presencial al Ciudadano, recordando los parámetros correspondientes al canal presencial.

Como resultado de este espacio, se generaron compromisos orientados al fortalecimiento de la calidad en la atención, garantizando imparcialidad, oportunidad y disposición frente a los requerimientos de los usuarios.

De igual manera, le informo que, si lo considera pertinente, puede realizar su trámite a través de los demás canales de comunicación que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) tiene disponibles para garantizar una atención oportuna e imparcial, tales como:

- Línea 141
- Línea nacional gratuita 01 8000 91 80 80
- WhatsApp 3202391685

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

- Portal web oficial del ICBF
- Correo electrónico institucional atencionalciudadano@icbf.gov.co
- Puntos de atención en otras sedes o en la misma sede con otra funcionaria

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: 01-8000-91-8080, 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 los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la Línea 141, de la Línea de WhatsApp 3202391685 o por cualquiera de nuestros canales de atención.

En espera de dar respuesta a su solicitud, recuerde que para poder conocer el estado de su trámite puede acceder a los diferentes canales de atención como son Línea 141 o de las líneas de WhatsApp: 3202391685 - 3202391320 - 3208655450.

Cordialmente,



Rosario del Pilar Rodríguez García

Coordinadora Centro Zonal Villavicencio Dos

Aprobó: Rosario del Pilar Rodríguez García Coordinadora Centro Zonal Villavicencio Dos

Revisó: Rosario del Pilar Rodríguez García Coordinadora Centro Zonal Villavicencio Dos