

Código correspondencia: **Verdana** 8 puntos, alineado a la izquierda.

Al contestar cite este número



Radicado No:

202659001000035491

Ciudad, 19 de mayo de 2026

Señora
PETICIONARIO ANONIMO TOLIMA
KR 11 No. 77 - 20 centro zonal jordan
TOLIMA - IBAGUE

Respuesta 334410951 Servicio de Atención

Reciba un cordial saludo

De manera atenta y en calidad de Coordinadora del Centro Zonal Jordán, Regional Tolima del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, nos permitimos informar que hemos recibido su solicitud, la cual fue registrada con el número citado en el asunto, en la que se manifiesta:

“La atención debe ser más organizada; si hay atención prioritaria, se sugiere asignar un único profesional para estos casos especiales, con el fin de agilizar la atención de las personas que cuentan con fichas. Es importante tener en cuenta a quienes laboramos y tenemos otros compromisos. No es adecuado que, tras dos horas de espera, solo se atiende una ficha y se continúe priorizando otros casos, sin respetar el orden establecido”.

En este sentido, y con el propósito de dar respuesta en el menor tiempo posible, se informa que, tras la revisión del Aplicativo Misional SIM y la gestión adelantada con los profesionales competentes, se solicitó la emisión de los respectivos descargos frente a la situación expuesta en la queja.

Lo anterior, con el fin de identificar las acciones ejecutadas y el trámite brindado al caso en mención. En este marco, se precisa que, desde el área de Relación con la Ciudadanía, se aplican los protocolos y procedimientos establecidos para la atención al usuario, conforme a lo dispuesto en la **Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF (versión 10)**.

Así mismo, en el numeral 5.2. *Parámetros generales del proceso de relación con el ciudadano*, se establece que, para dar cumplimiento a dicho proceso, la Dirección de Servicios y Atención brinda apoyo para que en todos los puntos de atención se garanticen condiciones adecuadas, dentro de las cuales se contempla la **atención preferencial**, entendida como aquella que se otorga prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, tales como niños, niñas y adolescentes, personas mayores, entre otros.

Por último, nos permitimos informar que, de acuerdo con la Carta de Trato Digno del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, usted tiene derecho a:

- Un trato digno y respetuoso sin discriminación.
- Presentar peticiones verbales, escritas o por cualquier otro medio de comunicación (tecnológico o electrónico, aun por fuera de los horarios de atención al público), incluso en lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, aportando la documentación o elementos de prueba respectivos.
- Ser atendido dentro del horario de atención establecido por el Instituto.
- Obtener un radicado de su petición para que conozca el estado del trámite o servicio solicitado.
- Recibir una respuesta clara, oportuna y de fondo a la petición presentada, en los plazos establecidos en la ley.
- Presentar solicitud o petición, sin que se le niegue su recepción. En caso de que el ICBF no sea competente, debe remitirla a la entidad que corresponda, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo.
- Recibir un trato especial y preferencial: si es un niño, niña, adolescente, mujer gestante, personas con bebé en brazos, adulto mayor, veteranos de la Fuerza Pública, persona con discapacidad, abandono o desamparo.
- Presentar, si es menor de edad, cualquier solicitud sin necesidad de estar representados por un adulto.
- Conocer la información que reposa en la entidad, salvo la que tiene reserva legal, y obtener copias de su interés, asumiendo el costo.
- Aportar a su petición documentos o pruebas para ser tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir.
- Recibir información y orientación sobre sus solicitudes, así el trámite deba ser resuelto en otro punto de atención.
- Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Adicionalmente, nos permitimos compartir que es Política del ICBF prestar servicios con calidad, transparencia, integridad y compromiso en el marco de la promoción del desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, En este orden de ideas, su aporte nos retroalimenta y permite que conozcamos la percepción de los ciudadanos para mejorar nuestro servicio.

Finalmente, se informa que, si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>; también podrá solicitar asesoría en derecho en familia y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias a través de la 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 - Atencion.czjordan@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. 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 las 24 horas del día los siete días de la semana o por cualquiera de nuestros canales de atención en los horarios anteriormente mencionados.

De antemano agradezco la atención prestada.



SOLANGE ALVIS RUEDA

Coordinadora Centro Zonal Jordán ICBF

Aprobó y Revisó: Solange Alvis Rueda, Coordinadora CZ Jordán

Proyectó: Yenid Rocio Rodriguez CZ Jordán