

Al contestar cite este número



Radicado No: 202512520000196321

Bogotá D.C, 2025-07-07

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 - Reclamo SIM No. 1764626700**

Respetuoso saludo:

De manera atenta nos permitimos informar, que hemos recibido su inconformidad radicada con el número del asunto.

Con respecto a su inconformidad en donde manifiesta que: *"(...) desea poner un reclamo para la agente del segmento de chat, indicando que "Valentina, desde hace rato dejo el chat sin respuesta, no brinda atención adecuada", aporta evidencia con respecto a la operadora que incurre en la falta." (...)"*.

En atención a su solicitud relacionada con la dificultad para comunicarse a través de nuestros canales de atención, nos permitimos informarle que estas fallas se debieron a un proceso de migración tecnológica y operativa hacia la nueva plataforma de atención de interacciones del centro de contacto, con el fin de mejorar la calidad en la prestación de nuestros servicios, este proceso afectó temporalmente el servicio de chat y WhatsApp.

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.

Es importante aclarar que el ICBF a puesto a disposición los recursos necesarios para atender los requerimientos ciudadanos y que la línea de atención inmediata para atender los casos de vulneración de derechos de menores de edad es la línea 141 del ICBF; adicionalmente contamos con diferentes canales de atención para que la ciudadanía pueda escoger la opción que mejor se adapte a sus requerimientos; canales que se relacionan al final de esta comunicación.

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 de WhatsApp: 320 239 1685, de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm, Chat ICBF, de lunes a sábado de 8:00 am a 6:00 pm, llamada en línea de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm y videollamada de lunes a viernes, de 8:00 am a 6:00 pm, así mismo, podrá comunicarse con nuestra 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](mailto:atencionalciudadano@icbf.gov.co) y en la página web [www.icbf.gov.co](http://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.

Finalmente, 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 Perez Arango**

**Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.**

**Dirección de Servicios y Atención.**

Clasificación de la información **CLASIFICADA**

Para que sirva de legal notificación se fija hoy 08 de julio de 2025 desde las 08:00 OA. MM., por el término de 5 días hábiles de conformidad con el Decreto 491 de 2020 y el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, advirtiendo que la presente notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.



**Lina Margarita Pérez Arango**  
**Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto**  
**Dirección Servicios y Atención ICBF Secretaría General**

**Constancia de Desfijación:** El presente AVISO se desfija hoy \_\_\_\_\_ siendo las 05:00 P.M.

[www.icbf.gov.co](http://www.icbf.gov.co)

 [icbfcolombiaoficial](https://www.instagram.com/icbfcolombiaoficial)

 [ICBF Colombia](https://twitter.com/ICBF_Colombias)

 [ICBF Colombia](https://www.facebook.com/ICBFColombias)

Sede de la Dirección de Servicios y Atención ICBF  
Avenida carrera 130 No. 130-130 Bogotá - Colombia  
**Lina Margarita Pérez Arango**  
**Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto**  
**Dirección Servicios y Atención ICBF Secretaría General**

