



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar  
Cecilia De la Fuente de Lleras  
Regional Cundinamarca  
Centro Zonal Soacha



El futuro  
es de todos

Colombia  
Colombia

44001  
Soacha  
Señor (a)

**CIUDADANO (A)**

Peticionario(a) no suministra los datos de ubicación  
Para publicación en cartelera del Centro Zonal Soacha

ICBF-Cecilia de La Fuente de Lleras  
Al contestar cite No. : S-2019-534452-2501  
Fecha: 2019-09-23 08:57:50  
Enviar a: CIUDADN@  
No. Folios: 1

ASUNTO: DP Reclamo SIM N.º 21380333

En mi calidad de Coordinadora del ICBF Centro zonal Soacha, me permito enviar respuesta al Reclamo SIM N.º 21380333 de fecha 03-09-2019, del asunto: Buzón de sugerencias; contenido 1 documento escrito a mano "De manera muy respetuosa es para una sugerencia al respecto de los turnos, son muy demorados y adicional a esto no tiene como verificar el turno que le toca a uno, la espera es de 3 a 4 horas un promedio absurdo para atender y solo dos personas no me parece justo para un fluido de gente constante y también tenemos los derechos vulnerados como ciudadanos.

De acuerdo a lo anterior, se le informa que el centro zonal tiene un horario de atención de 8:00 am a 5:00 pm en jornada continua, se cuenta con asignación de turnos digital que se ha instalado en el Centro Zonal, donde los usuarios serán atendidos de acuerdo al orden de llegada, dando prevalencia a ciudadanos en situaciones particulares, niñas o adolescentes, persona mayor, mujer embarazada, persona con discapacidad o persona con bebé en brazos; estas personas recibirán atención prioritaria de acuerdo al orden de llegada, esto se debe que diariamente hay gran demanda de usuarios, por ello no es posible brindar atención inmediata, además de esto no hay un tiempo estimado por cada usuario atendido; teniendo en cuenta que se trata de procesos en donde lo primordial es el interés superior del niño, de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1098 de 2006 art 97, el tiempo por cada atención es indefinido, depende de la situación que reporte cada ciudadano, por ultimo se informa que en este momento se cuenta solo con dos funcionarias en el área de gestión de servicios, de igual forma para próximas oportunidades solicitamos aportar datos de contacto para así brindar una mejor atención en la solicitud a la cual hace referencia que no fue atendida.

ICBFColombia

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

@ICBFColombia

@icbfcolombiaoficial

Diag. 34 # 15 A-55 Rincón de Santafé Soacha  
Teléfono: 4377630

Línea gratuita nacional ICBF  
01 8000 91 8080



44001  
Soacha

Sin embargo, se informa que se realiza la respectiva retroalimentación al personal de gestión de servicios y así mismo se continuara trabajando a fin de fortalecer los procesos de atención señalados por el ICBF al igual que la atención y respuesta oportuna de las diferentes peticiones de los usuarios que solicitan servicios de este centro zonal, garantizando la atención Integral de niños, niñas, adolescentes y sus familias.

Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 24 días del mes de septiembre de 2019, de conformidad con lo establecido en el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, por el termino de 5 días, advirtiendo que la presente notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

**GIANA LIZETT BELTRAN TORRES**

Coordinadora

ICBF Centro Zonal Soacha

Revisó y Apróbó: Giana Beltran/Coordinadora/Centro Zonal/ICBF

Fecha elaboración: 24/09/2019