



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA DE CONSTATAción DE DENUNCIAS

G5.RC

5/06/2017

Versión 2

Página 1 de
17

INTRODUCCIÓN: La Dirección de Servicios y Atención, como líder del Proceso de Relación con el Ciudadano luego de visitar las Regionales y Centros Zonales y ante la necesidad de estandarizar y dar directrices sobre el proceso de constatación de denuncias, elabora esta Guía que será de gran ayuda para los profesionales encargados de realizar las constataciones.

1. OBJETIVO: Brindar parámetros y recomendaciones a los profesionales encargados de adelantar la constatación de las denuncias que son puestas en conocimiento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, a través de sus diferentes canales de atención, con el fin de optimizar el proceso antes, durante y después de la visita y la elaboración de los informes sobre el resultado de las mismas.

2. ALCANCE: Inicia con la recepción de la denuncia y termina, con el reporte del resultado de la actuación realizada por parte del responsable de constatar los hechos señalados en la denuncia.

La guía aplica para los tres niveles en los que el Instituto presta sus servicios (Nacional, Regional y Zonal).

3. DEFINICIONES:

Amenaza de derechos: Toda situación de inminente peligro o de riesgo para el ejercicio de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes.

Autoridad Competente para el restablecimiento de derechos: Es el Defensor de Familia, el Comisario de Familia o el Inspector de Policía, de acuerdo con las competencias establecidas en los artículos 96 al 98 de la Ley 1098 de 2006, y el artículo 2.2.4.9.2.1 del Decreto 1069 de 2015.

Competencia a prevención: En los Municipios en donde exista Defensoría de Familia y Comisaría de Familia, cualquiera de dichas autoridades administrativas, asumirá a prevención el conocimiento del caso de inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de un niño, niña o adolescente, verificará inmediatamente la garantía de sus derechos, lo protegerá a través de una medida provisional de restablecimiento si es del caso y remitirá las diligencias, a la Autoridad Administrativa que sea la competente el día hábil siguiente. Lo anterior, de conformidad a lo establecido en el inciso cuarto del artículo 2.2.4.9.2.1 del Decreto 1069 de 2015.

Competencia concurrente: Cuando en el municipio exista Defensor de Familia y Comisario de Familia la competencia estará determinada por el factor diferenciador de la violencia intrafamiliar. Es decir que el Comisario de Familia prevendrá, garantizará, restablecerá y reparará los derechos de los niños, las niñas o los adolescentes cuando su vulneración, inobservancia o amenaza se haya realizado únicamente en dicho contexto; mientras que, en los demás casos, conocerá el Defensor de familia.

Al respecto, es importante comprender el concepto de violencia intrafamiliar, en asuntos de restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes, de acuerdo a lo establecido en el Parágrafo 1° del artículo 2.2.4.9.2.1, lo contemplado en el artículo 2° de la Ley 294 de 1996 y lo definido en el artículo 1° de la Ley 575 de 2000.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
GUÍA DE CONSTATACIÓN DE DENUNCIAS

G5.RC

5/06/2017

Versión 2

Página 2 de
17

Competencia subsidiaria: En los municipios donde no haya Defensor de Familia, sus funciones serán cumplidas por el Comisario de Familia y en ausencia de este último, las funciones asignadas al Defensor corresponderán al Inspector de Policía. Sin embargo, como la declaratoria de adoptabilidad corresponde exclusivamente al Defensor de Familia, el Comisario de Familia o Inspector de Policía que conozca de un proceso cuyo acervo probatorio conlleve a esta declaratoria, deberá remitir el expediente al Defensor de Familia de su área de influencia, correspondiente al centro zonal donde se encuentre.

Competencia Territorial: Será competente la autoridad del lugar donde se encuentre el niño, niña o adolescente; pero cuando se encuentre fuera del país, será competente la autoridad del lugar en donde haya tenido su última residencia dentro del territorio nacional.

Constatación de Denuncia: Consiste en trasladarse a la dirección reportada y tener un contacto directo con el niño, niña o adolescente y/o su entorno socio familiar, para poder establecer la veracidad de los hechos reportados en la petición y con fundamento en lo encontrado, emitirse por parte del profesional encargado de realizar la constatación un informe al Defensor de Familia, para que adopte las medidas a que haya lugar.

Está actuación no reemplazará en ningún caso, la verificación de la garantía de derechos del artículo 52 de la Ley 1098 de 2006.

Denuncia: Es cuando a través de información anónima o allegada por terceros se pone en conocimiento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar cualquier situación de presunta inobservancia, amenaza o vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes y se requiera el traslado al lugar de ubicación del menor de edad para realizar la constatación de los hechos reportados.

Inobservancia: Incumplimiento, omisión o negación de acceso a un servicio, o de los deberes y responsabilidades ineludibles que tienen las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales, nacionales o extranjeras, actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, sociedad civil y personas naturales, de garantizar, permitir o procurar el ejercicio pleno de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes nacionales y extranjeros que se encuentren en el territorio colombiano o fuera de él.

Población Flotante: Son aquellos niños, niñas y adolescentes, que permanecen en la calle y en lugares determinados, pudiendo estar allí con o sin frecuencia.

Restablecimiento de derechos: Se entiende por restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes, la restauración de su dignidad e integridad como sujetos titulares de los mismos y de la capacidad para hacer un ejercicio efectivo de ellos, cuando les han sido vulnerados. Para efectos de materializar dicho restablecimiento, la Autoridad Administrativa Competente, adoptará las medidas de restablecimiento de derechos que resulten aplicables.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA DE CONSTATAción DE DENUNCIAS

G5.RC

5/06/2017

Versión 2

Página 3 de
17

Verificación de Derechos: Es la actuación que desarrolla la autoridad administrativa competente¹, con el apoyo de los integrantes del equipo técnico interdisciplinario², en la que se busca establecer el estado de cumplimiento de todos y cada uno de los derechos del niño, niña o adolescente, consagrados en los artículos 17 al 37 de la Ley 1098 de 2006. La verificación de la garantía de derechos, deberá realizarse, en todos los casos y de forma inmediata, al conocerse de la posible situación de inobservancia, amenaza o vulneración de los derechos de un menor de edad, atendiendo a lo dispuesto en los Arts. 52 y 138 de la Ley 1098 de 2006 y al Lineamiento Técnico Administrativo de Ruta de Actuaciones para el Restablecimiento de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes con sus derechos Inobservados, Amenazados o Vulnerados, aprobado mediante Resolución 1526 de 2016, modificado mediante la 7547 del mismo año . La verificación no se limita a un chequeo de cada uno de los derechos, sino que exige una intervención valorativa de carácter objetivo. *Responsable: Autoridad Administrativa y su Equipo Técnico Interdisciplinario.*³

Vulneración: Toda situación de daño, lesión o perjuicio que impide el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas o adolescentes.

4. DESARROLLO:

4.1 RECEPCIÓN DE LA DENUNCIA:

Los ciudadanos podrán presentar sus denuncias por cualquiera de los siguientes canales de interacción dispuestos por el ICBF para el trámite de sus peticiones:

a. Presencial: Ante la Dirección de Servicios y Atención al Ciudadano de la Sede de la Dirección General, en los puntos de atención al ciudadano de las Sedes Regionales, Centros Zonales, Unidades Locales, Centro de Atención Integral a la Infancia y a la Familia (CAIF), Centro Especializado para Adolescentes (CESPA), Centro de Atención Integral a las Víctimas de Abuso Sexual (CAIVAS), Centro de Atención a Víctimas de Violencia Intrafamiliar (CAVIF), Casas de Justicia, Supercades y Defensorías de Familia del ICBF ubicados en Juzgados de Familia.

b. Escrito: En la oficina de radicación de correspondencia establecida en los diferentes niveles de atención del ICBF para tal efecto. Las peticiones recibidas por fax y Buzón de Peticiones se consideran escritas.

c. Telefónico: A través de las Líneas Gratuitas del ICBF y de las líneas telefónicas de la Sede de la Dirección General, Regionales y Centros Zonales.

d. Virtual: Cualquier persona, podrá realizar peticiones al ICBF a través del portal web del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar o de cualquier otro medio electrónico que se implemente para tal fin. Actualmente, se cuenta con

¹ Defensor de Familia, Comisario de Familia o Inspector de Policía.

² El artículo 2.2.4.9.2.4 del Decreto 1069 de 2015, establece que “Son funciones de los equipos interdisciplinarios de las Defensorías y las Comisarias de Familia, además de las funciones propias de su cargo, las siguientes: a) Apoyar la verificación del estado de cumplimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes a que se refiere el artículo 52 de la Ley 1098 de 2006 (...)”

³ Artículo 52 Ley 1098 de 2006 Código de la Infancia y la Adolescencia y demás lineamientos, guías o manuales aprobados por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA DE CONSTATAción DE DENUNCIAS

G5.RC

5/06/2017

Versión 2

Página 4 de
17

Chat, Portal, Correo Electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co, Video Llamada, Click to Call, Redes Sociales. Los anteriores medios electrónicos, pueden ser ubicados en la página web del ICBF: www.icbf.gov.co.

4.1.1 INFORMACIÓN O DESCRIPCIÓN DE LA DENUNCIA

Con el fin de poder recepcionar la mayor cantidad de información reportada por el ciudadano para optimizar el proceso de constatación, se deben realizar las siguientes preguntas filtro, al momento de registrar la denuncia:

1. ¿Sabe dónde se encuentra el niño, niña o adolescente?
2. ¿Cuenta con la dirección?

En este punto se debe indagar la dirección completa: ciudad, barrio, nombre del edificio, bloque, apartamento, municipio, corregimiento, vereda. Así no se cuente con el número de apartamento se debe tomar la denuncia si ya cuenta con el número del bloque o nombre del conjunto. Adicionalmente, solicite la descripción del niño, niña o adolescente y la edad aproximada para que el profesional que realiza la constatación, cuente con la mayor información al momento de realizar la visita. Verifique la dirección en los mapas correspondientes.

Si no se cuenta con la dirección se debe indagar sobre características particulares del inmueble donde se ubica el niño, niña o adolescentes, como cuántos niveles tiene, de qué color es, si hay algún lugar reconocido cerca como salón comunal, iglesia, colegio, tienda etc. Con las indicaciones claras se debe realizar el registro de la petición Denuncia PRD y el desplazamiento para la constatación, aunque no se cuente con la dirección de ubicación exacta.

Es importante aclarar que cuando un ciudadano suministra indicaciones claras para el desplazamiento que permitan una fácil ubicación en el municipio, barrio, vereda, corregimiento, establecimientos o personas que puedan aportar datos para la ubicación, éstas servirán como datos necesarios que suplirán la dirección exacta, de igual manera cuando el denunciante manifieste que él los puede guiar hasta la casa del niño, niña o adolescente se deberá tomar la petición.

De acuerdo a lo anterior, será deber de la entidad, a través de los profesionales encargados de realizar la constatación de la denuncia, realizar el desplazamiento respectivo y desarrollar las actuaciones a que haya lugar. En el evento de no encontrar la dirección, el profesional encargado de realizar la constatación deberá registrar la actuación Dirección Errada (Ver numeral 4.7.3.2 Guía Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias) y en ningún caso devolver la petición al profesional que la creó.

Cuando el Responsable de Servicios y Atención de la Regional identifique que la dirección no corresponde a la ciudad, municipio o vereda registrada, deberá:

- Verificar si corresponde a otra Regional, en caso afirmativo re direccionará la denuncia a la Regional competente.
- Si la dirección no coincide con ninguna otra Regional, solicitará la ampliación de información a quien registro la petición. En los casos en que la Denuncia haya sido recibida por el Centro de Contacto, realizará la solicitud al profesional enlace de la Regional en la Dirección de Servicios y Atención, quien articulará con el Centro de Contacto y dará respuesta al responsable de la regional.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
GUÍA DE CONSTATAción DE DENUNCIAS

G5.RC

5/06/2017

Versión 2

Página 5 de
17

Las anteriores actuaciones, deben registrarse en el Sistema de Información Misional - SIM como Observación tipo Observación, en la que dejará evidencia de la gestión realizada.

De acuerdo con la información suministrada podrá re direccionar la Denuncia a la Regional competente o ingresar la actuación Dirección Errada y procederá al cierre de la petición, teniendo en cuenta que no se logró ubicar la dirección.

3. ¿Sabe en dónde estudia el niño, niña o adolescente, nombre del colegio, ubicación, grado escolar?
4. ¿Cuántos niños se ven afectados, conoce sus nombres y edades?
5. ¿De qué manera maltratan a los niños?
6. ¿Con qué frecuencia se presentan este tipo de agresiones?
7. ¿Conoce los motivos?
8. ¿Quién los maltrata?
9. ¿Cuándo se presentó la última agresión?
10. ¿Conoce si el niño, niña o adolescente presenta algún tipo de hematoma o marca en el cuerpo producto del maltrato?

En caso de tratarse de población flotante, es importante indagar si se recuerdan las características físicas de los niños, niñas o adolescentes y las personas que se encuentran acompañándolos (cómo están vestidos, de qué color es la ropa y facciones físicas), indicaciones del lugar en el que se ubican, qué están haciendo y los horarios en los que permanecen en este lugar.

En lo posible los campos de edad, sexo, documento de identidad, nombre y apellidos del afectado, deben quedar diligenciados en el SIM. No obstante, no es impedimento registrar la petición si no se cuenta con dicha información, recuerde que el único dato obligatorio es la dirección o ubicación del lugar del niño, niña o adolescente.

4.1.2 CLASIFICACIÓN DE MOTIVOS DE LA DENUNCIA

Para la adecuada clasificación de la denuncia tenga en cuenta los siguientes motivos:

TIPO DE PETICIÓN	MOTIVOS
DENUNCIA	Amenazado
	Apoyo a Madre Gestante y Lactante (menor o mayor de 18 años)
	Consumo de Sustancias Psicoactivas
	Convivencia Educativa
	Hechos Victimizantes en el Marco del Conflicto Armado
	Maltrato a Niñ@ en Gestación
	Maltrato Físico
	Maltrato por Negligencia
	Maltrato Psicológico

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
GUÍA DE CONSTATAción DE DENUNCIAS

G5.RC

5/06/2017

Versión 2

Página 6 de
17

NNA Víctimas de desastres naturales u otras situaciones de emergencia
Problemas de Comportamiento
Situación de trabajo infantil
Situación de vida en calle
Situación trabajo infantil (Sin frecuencia y tiempo determinado)
Solicitud vinculación programa discapacidad
Tenencia irregular de niños, niñas y adolescentes
Trata con fines diferentes a la explotación sexual
Víctima de uso, porte, manipulación o lesión por pólvora

4.2 OTROS AFECTADOS

El módulo de Atención al Ciudadano del Sistema de Información Misional - SIM cuenta con una opción denominada *Otros Afectados*, en ella se deben registrar los niños, niñas o adolescentes que, de acuerdo con lo reportado por el ciudadano en la denuncia, se presume la inobservancia, amenaza o vulneración de sus derechos, en los siguientes eventos:

- Que los niños, niñas y adolescentes se encuentren en el mismo lugar de ubicación.
- Que estén relacionadas con el mismo hecho y que sea de competencia del mismo Centro Zonal.

4.3 DIRECCIONAMIENTO

Las denuncias se deben remitir por el Sistema de Información Misional - SIM al Responsable de Servicios y Atención, quien direccionará al Centro Zonal competente del lugar donde se encuentre el niño, niña o adolescente⁴ y éste a su vez al profesional encargado de realizar la constatación.

Cabe aclarar, que la ruta de direccionamiento se aplica internamente de acuerdo al modelo operativo de cada centro zonal o regional, teniendo en cuenta que en algunas regionales la constatación está centralizada⁵.

Sede de la Dirección General	Cuando la denuncia llega por cualquier canal a la Sede de la Dirección General, el Centro de Contacto la direcciona al Nivel Regional competente.
Nivel Regional	Cuando la denuncia llega al responsable de Servicios y Atención del nivel Regional, la direccionará al Centro Zonal o Regional competente dependiendo del lugar donde se encuentre el niño, niña o adolescente.

⁴ Ley 1098 de 2006 Artículo 97. Competencia Territorial: Será competente la autoridad del lugar donde se encuentre el niño, niña o adolescente; pero cuando se encuentre fuera del país, será competente la autoridad del lugar en donde haya tenido su última residencia dentro del territorio nacional.

⁵ De acuerdo a la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias el nivel regional que requiera según la dinámica, conveniencia y necesidad del servicio, podrá centralizar la constatación de denuncias.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
GUÍA DE CONSTATAción DE DENUNCIAS

G5.RC

5/06/2017

Versión 2

Página 7 de
17

Nivel Zonal	Cuando la denuncia llega al Centro Zonal, el Coordinador del Centro Zonal o su designado, la direcciona al profesional encargado de constatarla o a la Regional que resulte ser la competente por el lugar de ubicación del menor de edad.
Nivel Zonal	En el Centro Zonal, el profesional encargado de realizar la constatación de la Denuncia procede a surtir tal actuación.

4.4 ASPECTOS RELEVANTES PARA LA CONSTATAción DE DENUNCIAS

- Es importante tener en cuenta que el domicilio es el lugar del escenario familiar, es donde surgen las relaciones afectivas, emocionales y sociales y se generan vínculos significativos.
- La denuncia debe ser constatada por profesionales en Trabajo Social, Psicología o Nutrición, este último, cuando el caso tenga que ver con problemáticas asociadas a la desnutrición.
- El término para constatar una denuncia es de 3 días hábiles, los cuales empezar a correr a partir del día hábil siguiente a la creación de la petición en el Sistema de Información Misional - SIM
- Cuando la presunta vulneración, inobservancia o amenaza de derechos descrita en la denuncia ponga en riesgo la vida e integridad de los niños, niñas o adolescentes, la constatación deberá realizarse de forma inmediata o a más tardar dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento de los hechos.
- La demora o aplazamiento de las acciones para la constatación de las denuncias debe estar debidamente justificada, documentada y reportada por el profesional responsable, al Coordinador del Centro Zonal o al Director Regional, en el caso en que esté centralizado en la regional el trámite de constatación de denuncias, con el fin de adoptar las medidas administrativas respectivas para el efectivo adelantamiento de la constatación.
- De conformidad con la Resolución 2859 de 2013 artículo 6, párrafo segundo “Los Centros Zonales podrán atender la población, operación y supervisión de los programas de primera infancia, niñez y adolescencia, nutrición, familia y comunidad y situaciones de emergencia de municipios, localidades, zonas, comunas o sectores o áreas de municipios pertenecientes a otro departamento, previa concertación entre los Directores involucrados. Los acuerdos en este sentido se presentaran a la Dirección de Servicios y Atención, la cual realizará la difusión de la información a las Dependencias de la Dirección General”.
- En los casos de denuncias que no puedan ser constatadas en los términos establecidos por motivos relacionados con problemas de orden público en la zona donde se encuentra el niño, niña o adolescente y que pongan en peligro la

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
GUÍA DE CONSTATACIÓN DE DENUNCIAS

G5.RC

5/06/2017

Versión 2

Página 8 de
17

vida e integridad personal del servidor público o colaborador a quien se le requiere la constatación, se deberá solicitar constancia o certificación expedida por la Personería Municipal respecto a la imposibilidad de acceso a la zona por presencia de grupos al margen de la ley u otras organizaciones delictivas y se solicitará apoyo a alguno de los actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar en la zona para que realice la constatación de la denuncia. En los casos de Resguardos Indígenas podrá apoyarse con el Jefe del Cabildo, Líder o Capitán de la Comunidad. Si los hechos que impiden acceder al territorio persisten, se debe informar a la Dirección de Servicios y Atención.

Para facilitar la identificación de estas situaciones, se deberá registrar de forma obligatoria en los datos adicionales de la actuación **Constatación Fallida AAC-103**, el campo ¿Problemas de orden público? SI/NO.

- En los eventos en que los profesionales designados para realizar la constatación, determinen que su integridad física puede estar en riesgo, deberán articular con las autoridades competentes el acompañamiento para realizar la respectiva visita de constatación.
- En ningún caso se debe dejar boleta de citación sin tener contacto con el niño, niña o adolescente y haber realizado el informe de constatación.

4.4.1 HERRAMIENTAS SUGERIDAS DE APOYO ANTES DE REALIZAR LA CONSTATACIÓN

Con el fin de contar con mayor información que permita obtener mejores resultados en la constatación, podrán tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones:

- a. Verificar en la base de datos de la Secretaría de Educación el nombre de la institución donde se ubica el niño.
- b. Verificar en la base de datos del Fosyga (Fondo de Solidaridad y Garantía), la Entidad Prestadora de Servicio – EPS a la cual está afiliado el menor de edad.
- c. Revisar la existencia de información en la herramienta tecnológica SIM, con el fin de obtener antecedentes del niño, niña o adolescente, existencia de incidentes anteriores de maltrato en la misma familia, existencia de familia extensa en el entorno próximo y datos para su localización.

4.4.2 PARÁMETROS SUGERIDOS DE APOYO DURANTE LA CONSTATACIÓN

Cuando se dé inicio a la visita de constatación, absténgase de divulgar públicamente el nombre del denunciante o cualquier otro dato que lo pueda identificar, ya que ante todo se debe garantizar el Derecho Fundamental a la intimidad personal tanto de los niños, niñas o adolescentes como de los adultos y a proteger sus datos personales (Ley 1581 de 2012).

En la constatación se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA DE CONSTATAción DE DENUNCIAS

G5.RC

5/06/2017

Versión 2

Página 9 de
17

- Explique claramente el motivo de la visita, utilizando un lenguaje cordial y claro.
- Es esencial la comunicación directa con el menor de edad, para esto realice la entrevista a solas con el niño, niña o adolescente para que sea espontánea y libre de cualquier tipo de presión o influencia por parte de sus padres o cuidadores.
- Establezca empatía con el niño, niña o adolescente, su familia o su entorno inmediato con el fin de encontrar la colaboración necesaria para continuar con el proceso.
- Establezca o identifique la situación que motivó los hechos desencadenantes, y las problemáticas asociadas.
- Realice la exploración de redes socio-familiares y posibles redes vinculares o institucionales de apoyo a la familia.
- Cuando sea necesario indague si el niño, niña o adolescente utiliza medios electrónicos y virtuales y establezca factores de riesgo.
- Verifique las condiciones socioeconómicas y habitacionales del lugar de vivienda del niño, niña o adolescente.
- En caso de identificar amenaza, inobservancia o vulneración determine el vínculo del agresor con el menor de edad.
- Es importante tener en cuenta el enfoque diferencial y en particular las variables de género, orientación sexual, etnia, discapacidad del niño, niña o adolescente (zona rural o urbana) y el curso de vida.
- Identifique si en la dirección reportada hay otros niños, niñas o adolescentes con sus derechos inobservados, amenazados o vulnerados a los reportados inicialmente por el denunciante e inclúyalos en el informe de constatación.
- Tenga en cuenta las posibles reacciones negativas de los padres o cuidadores del niño, niña o adolescente u otros aspectos que dificulten la constatación y obtención de una información fiable, como pueden ser:
 - a) La negación de cualquier problema.
 - b) Actitud agresiva o violenta.
 - c) La pasividad y la indiferencia.
 - d) La excesiva complacencia con los profesionales.
 - e) La manipulación de información, ocultación o tergiversación de datos.
 - f) El rechazo a mantener cualquier encuentro o a recibirlos en su domicilio.
- Explique a los involucrados las acciones a seguir, sin crear falsas expectativas.

4.4.3 QUÉ HACER SI EN EL PRIMER DESPLAZAMIENTO NO SE ESTABLECE CONTACTO CON EL MENOR DE EDAD?

- En el evento en que en el primer desplazamiento no se encuentre al niño, niña o adolescente, se debe indagar con vecinos, conocidos o amigos, si efectivamente vive allí, en qué horarios se puede encontrar y realizar nuevamente la visita.
- En el caso de no contar con información respecto a la institución educativa, preguntar a los vecinos en dónde estudia y en qué grado y jornada escolar.
- Si realizada la visita al lugar de residencia del niño, niña o adolescente, éste no se encuentra, pero se conoce el lugar actual de ubicación, es necesario realizar el desplazamiento y la visita de inmediato si corresponde al área de su competencia; de lo contrario debe re direccionar la petición al Centro Zonal o Regional competente, agregando la nueva información de ubicación del menor de edad en la actuación **AAC- 103 Constatación Fallida**.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA DE CONSTATACIÓN DE DENUNCIAS

G5.RC

5/06/2017

Versión 2

Página 10 de
17

- Si al momento de realizar la visita no se encuentra a las personas, no se debe dejar boleta de citación, ni llamar por teléfono, debido a que es necesario realizar un contacto directo con el niñ@ y determinar las condiciones del entorno socio familiar.
- En los casos en los que se realicen los desplazamientos y no se pueda obtener un resultado final de la constatación, deberá en cada visita diligenciar el formato F2.P3.RC V1 y adjuntarlo en la actuación **Constatación Fallida AAC-103**, lo cual permitirá visualizar las gestiones realizadas por el profesional.
- Las peticiones que tengan registradas una o varias actuaciones de Constatación Fallida, detienen el contador de días para el indicador mensual A10.PT1.01: Porcentaje de Denuncias Constatadas Oportunamente, sin embargo no se contarán como gestionadas para el indicador A10.PT1.04: Porcentaje acumulado de Denuncias PARD Constatadas, permitiendo realizar seguimiento a estas peticiones.

Para que las denuncias, con una o varias actuaciones de Constatación Fallida se excluyan del indicador acumulado, deberán ingresársele como resultado alguna de las siguientes actuaciones: Falsa, Verdadera, Remitida a Otra Entidad o Dirección Errada, debido a que son las ÚNICAS que nos están determinando un RESULTADO FINAL DE LA CONSTATACIÓN.

4.5 DESPUÉS DE LA VISITA:

Realizada la visita, el profesional en su informe deberá tener en cuenta los parámetros anteriormente descritos, relatando de manera completa, clara y amplia los argumentos de su decisión frente al resultado de la constatación (falsa, verdadera, dirección errada o remisión por competencia a otra entidad), estableciendo incluso si tal situación puede poner en peligro la integridad física y/o mental del niño, niña o adolescente.

4.5.1 RESULTADOS DE LA CONSTATACIÓN Y REGISTRO DE ACTUACIONES EN EL MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL SISTEMA DE INFORMACION MISIONAL SIM

En el evento en que los datos del o los afectados requieran actualización, modificación o cualquier otro cambio, deberá ingresar la información por el módulo Generales opción parámetros – registrar persona.
Remitirse al M1.RC-Manual Operativo SIM- Módulo de Atención al Ciudadano.

4.5.1.1 CONSTATACIÓN VERDADERA: El profesional deberá adjuntar en la actuación **AAC-100 Constatación Verdadera**, el informe de Constatación en el formato F1.P3.RC V1, permitiendo evidenciar que existen derechos amenazados, inobservados o vulnerados. Luego, deberá direccionar la petición de forma inmediata al Defensor de Familia, quien en su condición de director del proceso y con el apoyo del equipo técnico interdisciplinario, efectuar la verificación de la garantía de derechos, conforme lo establece el artículo 52 de la Ley 1098 de 2006, para determinar la existencia de la amenaza, inobservancia o vulneración de derechos y de ser el caso, dar inicio al proceso administrativo de restablecimiento de derechos y adoptar las medidas conducentes para la garantía de derechos.

Cuando el profesional encargado de realizar la constatación, evidencie que la inobservancia, amenaza o vulneración de derechos, se da en el contexto de la violencia intrafamiliar, deberá registrar la actuación de constatación verdadera, y direccionar la petición al Defensor de Familia, con el fin que se adelante la verificación de derechos y

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA DE CONSTATACIÓN DE DENUNCIAS

G5.RC

5/06/2017

Versión 2

Página 11 de
17

si hay lugar a ello, tomar las medidas de emergencia respectivas, remitiendo luego el caso a la autoridad competente, en aplicación a la **Competencia a Prevención**⁶.

4.5.1.1.1 CREACIÓN DE PETICIONES “HIJAS” POR LA OPCIÓN OTROS AFECTADOS EN LA DENUNCIA

Para la creación de las peticiones “hijas”, tenga en cuenta lo siguiente:

- Sólo deberá crearlas cuando el resultado de la constatación sea verdadera y exista más de un niño, niña o adolescente con sus derechos inobservados, amenazados o vulnerados.
- Si durante la constatación identificó que existen otros menores de edad a los reportados inicialmente por el denunciante con sus derechos afectados, además de incluirlos en su informe de constatación, deberá agregar la información completa de cada uno, por la opción *Otros afectados* de la petición.
- Posterior a esto, de forma obligatoria realice la creación de las peticiones “hijas” y diréccionelas al Defensor de Familia con el fin que creen el Beneficiario y se adelante la verificación de derechos a cada menor de edad.

4.5.1.2 CONSTATAción FALSA

El profesional deberá adjuntar el informe en el formato F1.P3.RC V1 en la actuación **AAC-101 Constatación Falsa**, cuando el hecho reportado es falso o no se encuentran otros derechos amenazados, inobservados o vulnerados a los reportados inicialmente. Posterior a esto realizará el cierre de la petición con la actuación AAC- 070.

- Se aclara que si al momento de realizar la constatación se encuentra la dirección reportada, pero las personas que residen allí no son las mismas que están en la denuncia, de igual manera se debe realizar la constatación. De encontrar que los hechos reportados no son verdaderos se debe registrar la actuación **AAC-101 Constatación Falsa**.

En los eventos en que en estas situaciones reporten una nueva dirección se debe realizar la visita al nuevo lugar de ubicación, si el niño, niña o adolescente está en otra localidad es necesario remitirla al Centro Zonal competente, no sin antes ingresar la actuación **Constatación Fallida AAC-103**.

- Cuando en la visita se evidencie que no **existen derechos amenazados, inobservados o vulnerados**, pero que a la familia se le puede brindar atención, orientación y apoyo psicológico, nutricional y/o social a los niños, niñas, adolescentes y sus familias, en procura de lograr una mayor vinculación con su red familiar y su comunidad, contribuyendo a garantizar el ejercicio de sus derechos, se debe registrar la actuación **AAC-101 Constatación Falsa**; orientando a los ciudadanos para que se acerquen al Centro Zonal y soliciten una cita por Asistencia y Asesoría a la Niñez y a la Familia.

⁶ En los Municipios en donde exista Defensoría de Familia y Comisaría de Familia, o Comisaría de Familia e Inspección de Policía, cualquiera de las autoridades administrativas asumirá a prevención el conocimiento del caso de inobservancia, amenaza o vulneración, verificará inmediatamente el estado de derechos, protegerá al niño, niña o adolescente a través de una medida provisional si es el caso, y remitirá las diligencias a la Autoridad Administrativa el día hábil siguiente.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
GUÍA DE CONSTATAción DE DENUNCIAS

G5.RC

5/06/2017

Versión 2

Página 12 de
17

- Cuando en la visita se evidencie que únicamente es necesario iniciar un Trámite de Atención Extraprocesal, se debe registrar la actuación **AAC-101 Constatación Falsa**, orientando a los ciudadanos para que se acerquen al Centro Zonal e inicien el trámite respectivo.

4.5.1.3 DIRECCIÓN ERRADA: El profesional deberá adjuntar el informe en la actuación **AAC-104 Dirección Errada**, una vez agotadas todas las acciones para encontrar la dirección reportada, sin lograr la ubicación del menor de edad o cuando éste ya no se encuentra en el lugar reportado. Posterior a esto realizará el cierre de la petición con la actuación AAC- 070.

4.5.1.4 REMISIÓN A OTRA ENTIDAD: En los eventos en que el Centro Zonal identifique que el caso debe ser remitido por Competencia Subsidiaria ⁷ deberá direccionar la petición al Coordinador del Centro Zonal con el fin que se traslade por competencia a la autoridad administrativa respectiva.

Quando el Centro Zonal evidencie antes o durante la constatación de la denuncia, que el caso ya está siendo atendido por la Comisaría de Familia, deberá direccionar la petición al Coordinador del Centro Zonal quien establecerá contacto con el Comisario de Familia y dará traslado de la petición, para que éste asuma el conocimiento de la situación. Lo anterior, en virtud de lo establecido en el numeral 7 del artículo décimo noveno de la resolución 2859 de 2013, en concordancia con el inciso segundo del artículo 96 de la Ley 1098 de 2006, según los cuales, corresponde al Coordinador realizar el seguimiento de las medidas de protección, o de restablecimiento de derechos que hayan sido tomadas, a favor del niño, niña o adolescente.

La información mencionada anteriormente, deberá ser registrada con la actuación **PRD_845 Remisión a Otras Entidades** y seleccionar en los datos adicionales Comisaría de Familia. En lo posible tratar de adjuntar el soporte que acredite que el caso sí está siendo atendido por la Comisaría de Familia, además de adjuntar el oficio de remisión en la herramienta SIM.

4.6 CIERRE DE LAS DENUNCIAS PRD:

Las Denuncias PRD se considerarán cerradas para el Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias con el informe de constatación de los hechos reportados que realiza el profesional encargado (*Actuación Constatación Verdadera, Falsa, Dirección Errada y Remisión a otra entidad*), debiendo registrar la actuación

⁷ En los municipios donde no haya Defensor de Familia, sus funciones serán cumplidas por el Comisario de Familia y en ausencia de este último, las funciones asignadas al Defensor corresponderán al Inspector de Policía. Sin embargo, como la declaratoria de adoptabilidad corresponde exclusivamente al Defensor de Familia, el Comisario de Familia o Inspector de Policía que conozca de un proceso cuyo acervo probatorio conlleve a esta declaratoria, deberá remitir el expediente al Defensor de Familia de su área de influencia, correspondiente al centro zonal donde se encuentre55.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA DE CONSTATACIÓN DE DENUNCIAS

G5.RC

5/06/2017

Versión 2

Página 13 de
17

correspondiente en la herramienta tecnológica de acuerdo con el resultado, sin perjuicio de las acciones que deba adelantar el ICBF para el restablecimiento efectivo de los derechos inobservados, amenazados o vulnerados.

Las denuncias que tengan registrada la actuación AAC-100 Constatación Verdadera, cortaran el término para el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, sin embargo, la Autoridad Administrativa y Equipo Técnico Interdisciplinario deberán continuar con el proceso y el registro de actuaciones en el módulo de Beneficiarios del Sistema de Información Misional – SIM.

4.7 REGISTRO DE INFORMACION EN EL SIM

Tanto el registro de la denuncia como las actuaciones realizadas deberán quedar registradas en el Sistema de Información Misional.

Remitirse al M1.RC-Manual Operativo SIM- Módulo de Atención al Ciudadano.

4.8 ASPECTOS ADICIONALES A TENER EN CUENTA

4.8.1 Respuesta inicial y de fondo al ciudadano para las Denuncias

Teniendo en cuenta que las Denuncias de presuntas situaciones de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, son puestas en conocimiento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar por ciudadanos anónimos o por terceros, en la respuesta inicial⁸ se indicará al peticionario el número de radicado de la petición y se remitirá a la Autoridad Competente. Por lo anterior, para este tipo de petición la respuesta inicial al ciudadano hará las veces de respuesta de fondo. Teniendo en cuenta que todo lo relacionado con los derechos de los niños, niñas y adolescentes, gozan de reserva y solo la Autoridad Competente es quien debe determinar si suministra la información, el resultado de la constatación no se deberá informar al peticionario⁹.

Cuando el ciudadano por cualquier canal de atención se comuniquen nuevamente con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, con el fin de conocer las acciones que adelantó la Entidad, se deberá revisar en el Sistema de Información Misional si la denuncia fue Falsa o Dirección Errada, en estos casos únicamente se informará el resultado de la Constatación, con el fin que amplíe o corrija la información de la denuncia inicial. Si la Denuncia es Verdadera, la información que se brindará será la misma que se dio en la respuesta inicial, cuando se haya remitido por competencia a otra entidad se informará la entidad a la cual se dio traslado.

⁸ En todos los casos se deberá dar respuesta inicial al ciudadano.

⁹ El derecho a la información tiene unos límites de orden legal que deben ser respetados por las autoridades competentes y que se encuentran precisamente fijados en atención a la garantía del derecho a la intimidad personal y familiar; para este efecto, deben tenerse en cuenta las disposiciones contenidas en la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1581 de 2012, sobre información reservada y protección de datos personales. Adicional a esto, el Artículo 40 numeral 4 de la Ley 1098 de 2006, determina las **Obligaciones de la Sociedad (...)** 4. "Dar aviso o denunciar por cualquier medio, los delitos o las acciones que vulneren a los niños, niñas o adolescentes"

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA DE CONSTATAción DE DENUNCIAS

G5.RC

5/06/2017

Versión 2

Página 14 de
17

4.8.2 Solicitud de copias de la denuncia o del informe de constatación

Al respecto, puede tenerse en cuenta las orientaciones realizadas en el concepto No.132 del 9 de Octubre del 2013 emitido por la Oficina Asesora Jurídica del ICBF, en el cual se analizó frente al tema de la expedición de copias de peticiones o actuaciones adelantadas por los profesionales en cumplimiento de las acciones que se efectúen con ocasión de las denuncias presentadas por los ciudadanos, que si bien el ejercicio del derecho fundamental de petición es informal, para el acceso a documentos públicos o que reposan en oficinas públicas la solicitud debe indicar el interés que asiste al interesado en el documento solicitado y la finalidad que pretende con su obtención, la cual se debe analizar con los parámetros expuestos para determinar su procedencia.

Es deber del servidor público determinar si la solicitud puede llegar a poner en riesgo o vulnerar los derechos de los niños, niñas y adolescentes involucrados, atendiendo al principio de su interés superior, y también observar lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, que prohíben el flujo de la información que involucre a niños, niñas y adolescentes, y lo autorizan únicamente cuando se da en beneficio de éstos.

Por mandato constitucional y legal, las copias de documentos y demás información de los procesos administrativos de restablecimiento de derechos pueden ser expedidas a las personas que hacen parte del proceso y a las autoridades administrativas o judiciales que las requieran.

El Instituto mediante Resolución No. 36 de 2016, adoptó los instrumentos de Registro de activos de Información, índice de Información Clasificada y Reservada, y el esquema de publicación de información, en los cuales se puede identificar el tipo de limitación que pueda llegar a tener la entrega del documento solicitado. Igualmente cuenta con una Política de Tratamiento de Datos Personales en ejercicio de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015.

De acuerdo con lo anterior, cuando la denuncia sea verdadera, corresponde al Defensor de Familia analizar la viabilidad de la solicitud, y responder dentro de los términos de ley lo correspondiente al peticionario.

En caso de que el resultado sea falso o la dirección sea errada, será competencia del Coordinador del Centro Zonal determinar si es posible o no emitir copia de la denuncia y/o del informe de constatación, y de dar respuesta al peticionario en los términos de ley.

4.8.3 Reincidencia de casos de niños, niñas y adolescentes por presunta amenaza, inobservancia o vulneración de derechos

Cuando se identifique en el Sistema de Información Misional que se ha puesto en conocimiento una nueva situación por presunta amenaza, inobservancia o vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes, que ya habían sido atendidos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar o que el proceso fue trasladado a la Comisaria de Familia o Inspección de Policía, pero la **petición está cerrada**, no se deben registrar anexos, ni reaperturar las peticiones, en estos casos los profesionales de Servicios y Atención deberán de forma inmediata proceder al registro de una nueva petición teniendo en cuenta la clasificación de peticiones de la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA DE CONSTATAción DE DENUNCIAS

G5.RC

5/06/2017

Versión 2

Página 15 de
17

En los eventos en que se verifique que el resultado de la Constatación fue Falsa o Dirección Errada sin que tenga la actuación AAC-070 Cierre de la Petición, se deberá registrar otra Denuncia debido a que esto implica un nuevo desplazamiento, toda vez que esta gestión debe verse reflejada en el Indicador A10.PT1.01 Porcentaje de Denuncias *Constataadas Oportunamente*.

4.8.4 No se debe registrar como resultado de la constatación las siguientes afirmaciones:

Registrar como Constatación Fallida que “no hay carro”, “está de vacaciones el funcionario”, “no se encontró al niño” o “se dejó boleta de citación”.

4.8.4.1 Tampoco deberá incurrirse en los siguientes comportamientos:

Que la actuación de gestión registrada no tenga la suficiente información que dé cuenta que no ha sido atendida con calidad.

Que en la actuación Remisión a Otras Entidades, no este adjunto el oficio remisorio.

Que aun cuando la dirección del afectado está en una zona de alto riesgo, no se reporta a la personería Municipal.

5. ANEXOS:

- **Anexo #1:** Guía de preguntas opcionales que puede realizar durante la constatación de denuncias:
 - ¿Sabes por qué estoy aquí?
 - ¿Podrías relatarme la situación?
 - ¿Alguna persona o familiar te ha agredido física o verbalmente?
 - ¿Qué palabras no te gusta que te digan?
 - ¿Cuáles son las sanciones o castigos, premios que emplean tus papás al corregirte?
 - ¿Tus (papás) pelean mucho?
 - ¿Alguna persona o familiar te ha hecho algo que no te guste?
 - ¿Hay alguna persona o familiar que no te guste o caiga bien?
 - ¿Has consumido o ingerido algún tipo de sustancia? Qué tipo de sustancia psicoactiva? Has fumado? ¿Cuáles?
 - ¿Conoces a alguien en tu grupo social que consuma sustancias psicoactivas? Ejerce alguna influencia sobre ti?, ¿Te ha invitado a probarlas?
 - ¿Te has escapado de la casa?
 - ¿Qué haces en tu tiempo libre?
 - ¿Te identificas con algún grupo del barrio y/o colegio, tribus urbanas, barras bravas, sectas, cutting?
 - ¿Quieres agregar algo más a la entrevista?

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
GUÍA DE CONSTATAción DE DENUNCIAS

G5.RC

5/06/2017

Versión 2

Página 16 de
17

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Ley 294 de 1996

Ley 575 de 2000.

Ley 1098 de 2006

Ley 1581 de 2012

Resolución 2859 de 2013

Decreto 1377 de 2013

Decreto 1074 de 2015.

Decreto 1069 de 2015

Resolución 1526 de 2016, modificado mediante la 7547 del mismo año.

Resolución No. 36 de 2016

Lineamiento Técnico Administrativo de Ruta de Actuaciones para el Restablecimiento de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes

Política de Tratamiento de Datos Personales

Guía Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias

Manual Operativo SIM- Módulo de Atención al Ciudadano

Formato F1.P3.RC Formato Constatación de Denuncias

Formato F2.P3.RC Formato de Constatación Fallida o Dirección Errada

Hoja de vida del indicador mensual A10.PT1.01

Hoja de vida del indicador mensual A10.PT1.04

7. RELACIÓN DE FORMATOS:

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P3.RC	Formato Constatación de Denuncias
F2.P3.RC	Formato Constatación Fallida o Dirección Errada

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
25/02/2016	G1.PR1.MPA5.P2 Versión 2	Se modifica el objetivo de la guía. Se adicionaron formatos a tener en cuenta, de acuerdo al Procedimiento Constatación de Denuncias. Se adicionan definiciones en el apartado respectivo. Se incluye información en cuanto a la clasificación de motivos de la denuncia y al direccionamiento de la denuncia de acuerdo a cada nivel del ICBF (Nacional, Regional y Zonal).
03/03/2017	G5.RC Versión 1	La Dirección de Servicios y Atención realizó las modificaciones teniendo en cuenta que era necesario reestructurar la forma en la cual estaba

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GUÍA DE CONSTATAción DE DENUNCIAS

G5.RC

5/06/2017

Versión 2

Página 17 de
17

planteada la guía, con el fin de brindar orientaciones más completas a las profesionales encargadas de realizar la constatación antes, durante y después de la misma, la cual permitirá que cuenten con mayores herramientas para fortalecer el proceso.

PÚBLICA

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.