



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Dirección de Servicios y Atención

GRUPO DE GESTIÓN DE CANALES CENTRO DE CONTACTO

CLASIFICADA



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Al contestar cite este número



Radicado No: 201912520000028561

Bogotá, 2019-07-03

Señora:

DIANA OSORIO RAMÍREZ

Correo electrónico: wdmadi@hotmail.com

ASUNTO: Respuesta Derecho de Petición – Información y Orientación con Trámite SIM No. 1761528407 (Para consultar cite este número)

Respetada señora,

La Dirección de Servicios y Atención del ICBF se permite informar que ha recibido su petición bajo el radicado del asunto, donde indica: “Se comunica vía chat la señora Diana Osorio Ramírez, identificada con cédula de ciudadanía No. [REDACTED], solicitando copia de la interacción que sostuvo por medio de chat, identificado con consecutivo ingreso ADF13860, el día 12 de junio de 2019. (...)”.

Al respecto, nos permitimos informarle que adjunto a este correo electrónico, encontrará la copia del chat que fue solicitada en su interacción de fecha 19 de junio de los corrientes, dando así contestación oportuna a su solicitud.

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 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 PQRDS, 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 las líneas de WhatsApp: 320 239 16 85 – 320 239 13 20 o por cualquiera de nuestros canales de atención.

Cordialmente,

LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO

Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.

Dirección de Servicios y Atención.

Anexo: 08 folios

Elaboró: Cristian Silva



ICBFColombia

www.icbf.gov.co



@ICBFColombia



@icbfcolombiaoficial

Sede Dirección General
Avenida carrera 68 No.64c – 75
PBX: 437 7630

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 04 días del mes de julio de 2019, a las 10: 00 A. M., de conformidad con lo establecido en el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, por el término de 5 días, advirtiéndole 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 Sede Nacional

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy 10-07-19.
siendo las 5:00 PM.



Pablo Mauricio Rodríguez
Coordinador Encargado Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional



República de Colombia
Departamento para la Prosperidad Social
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia de la Fuente de Lleras
Dirección de Servicios y Atención



CONSTANCIA DE RADICACIÓN
DERECHO DE PETICIÓN - INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN CON TRÁMITE
CENTRO DE CONTACTO

<< Volver

DATOS DEL CIUDADANO			
Radicado: 1761528407	Fecha de Creación: 19/06/2019 05:42:00 p.m.		
Ciudadano: Diana Osorio	Ubicación: LA FISCALA SECTOR CENTRO - CZ USME	Dirección: KR 1 D ESTE 64 30 SUR	Teléfono: 4590904
Correo electrónico: wdmadi@hotmail.com			
Responsable del Registro: ANGIE VANESSA TOBIAS MONTERO	Canal: Chat	No. Observaciones: 1	Celular: 3142913296
¿En Condición de Desplazamiento? No	Grupo Étnico NO SE AUTORRECONOCE EN NINGUNO DE LOS ANTERIORES	Observaciones de la Ubicación: barrio: La Fiscala	

DESCRIPCIÓN DE LA PETICIÓN
19/06/2019 Se comunica vía chat la señora Diana Osorio Ramírez, identificada con cédula de ciudadanía No.52951206, solicitando copia de la interacción que sostuvo por medio de chat, identificado con consecutivo ingreso ADF13860, el día 12 de junio de 2019. Por lo anterior solicito la pronta intervención del ICBF.

DATOS DE LA PETICIÓN	
Motivo de la Petición:	Solicitud de Copias
Remitido A::	Dirección de Servicios y Atención
Modalidad del Derecho de Petición:	Documentos e Información
Respuesta inicial al Ciudadano:	Se indica a peticionario que se toma solicitud para dar respuesta, se brinda lectura de la petición y radicado.
El ICBF solicita autorización para el tratamiento de sus datos personales, con el fin de realizar consultas o remitir información institucional:	Acepto
Petición requirió utilizar Centro de Relevos?:	NO
Medio de respuesta:	Correo electrónico
Petición Mesas Públicas o Rendición de Cuentas (Responda SI o NO si se recepcionó en uno de estos eventos):	NO

RESPUESTA INICIAL AL CIUDADANO

Se indica a peticionario que se toma solicitud para dar respuesta, se brinda lectura de la petición y radicado.

Bienvenido a la sala de Asesoría en Derecho de Familia habla con Angie Tobias, Abogada ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

17:01:45

Angie

Diana Osorio Ramírez

Angie buenas tardes, mi nombre es Diana Osorio Ramírez

17:02:01

Buena tarde, ¿En que le puedo ayudar?

17:02:07

Angie

Diana Osorio Ramírez

El pasado 9 de mayo de 2019 me dirigí al lado del padre de mis dos hijos a solicitar una ayuda para tratar un tema de comportamiento de mi hija Alice Nicoll Castiblanco Osorio con T.I.

1.000.625.171

17:03:17

Si señora.

17:04:13

Angie

Diana Osorio Ramírez

fuimos al centro zonal de Usme, allí cuando nos atendió la señorita de servicios me indicó que mi hija había referido un presunto tocamiento por parte de su padre y el caso pasó de problemas de comportamiento a un presunto abuso sexual

17:04:19

el día 9 me dijeron que mi hija no podía estar bajo el mismo techo del padre y que yo necesitaba en lo posible ir con un familiar que se pudiera hacer cargo de la niña, me citaron el 10 de mayo a las 8:30, y acudí con una de4 mis hermanas

17:05:14

De acuerdo.

17:05:57

Angie

Diana Osorio Ramírez

luego de la entrevista con la trabajadora Social Clara, refirieron que ni ella ni yo éramos garantes de los derechos de la niña y a la defensora de familiaa dejó a mi hija bajo medida de protección por cuanto ella el día 10 ingresó a la oficina de la psicóloga y se retractó de la versión que había dado inicialmente

17:06:21

en este momento la niña se encuentra bajo medida de protección desde el 10 de mayo en un hogar de emergencia San Gabriel, pese a que la Dra. Sandra Suarez me dió permiso para ingresar material de estudio de la niña, pues actualmente cursa grado 11, el tema de su escolaridad es bastante complicado pues el tiempo para sus trabajos es muy poco

17:07:41

Entiendo.

17:08:17

Angie

¿Desea agregar más información a su consulta?

17:09:33

Diana Osorio Ramírez

actualmente yo no convivo con el papá de mis hijos y solicité me hicieran una visita social para que puedan evidenciar este tema, mis familiares se acercaron también al centro zonal para solicitar sean verificados sus hogares dentro del proceso como familia extensa pero a la fecha no nos han dado ninguna información, solo que a la niña la van a remitir a una institución para que haga un tratamiento psicologico y se evidencie si hubo o no hubo el presunto tocamiento por parte de su padre

17:09:41

si señora

17:09:44

quiero saber que debo hacer para que evalúen mi caso, que debo aportar, de quien depende que a la niña no se le siga interrumpiendo su escolaridad pues es muy importante que ella pueda realizar su exa, en de icfes

17:10:43

Comprendo.

17:10:57

Angie

Señora Diana, toda consulta que ingrese por este medio debe ser registrada en nuestro sistema, por este motivo voy a solicitarle unos datos para realizar el registro y enseguida continuamos con la respuesta a su consulta. ¿Esta de acuerdo?

17:11:13

Diana Osorio Ramírez

y que no se siga atrazando en el colegio pues desde el 10 de mayo hasta ahora puedo llevar al colegio los trabajos que debí entregar hace 20 días

17:11:17

si señora

17:11:31

Señora Diana, agradezco que, para efectos del registro de su solicitud, por favor me confirme los siguientes datos:

Nombre completo.

Número de identificación.

Edad.

Fecha de nacimiento

Dirección de residencia (Departamento, ciudad o municipio).

Teléfono de contacto.

Correo electrónico.

17:12:00

Angie

Diana Osorio Ramírez

Diana Mayuri Osorio Ramírez

17:14:35

cc. 52.951.206

17:14:39

Edad. 36 Años

17:14:43

Fecha de nacimiento: 21 de Junio de 1982

17:14:53

Dir: Cra 1 D Este N. 64 - 30 Sur T. 5 Apto 301

17:15:05

Telefono Celular: 314 291 32 96

17:15:19

correo electrónico: wdmadi@hotmail.com

17:15:34

¿Por favor me confirma barrio, ciudad o municipio de la dirección?

17:17:02

Angie

¿Por favor me confirma si se encuentra en línea?

17:21:03

Señora Diana, por favor me confirma si se encuentra en línea, de lo contrario se procederá a la finalización de la comunicación.

17:22:27

Diana Osorio Ramírez

Fiscala Bogotá

17:23:18

Si señora

17:23:26

el Barrio es la Fiscala en Bogotá

17:23:41

Muchas gracias por la información, Por favor me confirma ¿Ha sido víctima del conflicto armado?

¿Pertenece o perteneció a un grupo étnico? (Raizal, Room, afrocolombiano, gitano, indígena)

¿Presenta condición de desplazamiento? ¿Presenta algún tipo de discapacidad? ¿Cuál?

17:23:51

Angie

Diana Osorio Ramírez

no señora

17:24:11

Le agradezco, Señora Diana, tenga en cuenta que el sistema registra autorización de su parte para la recolección y tratamiento de sus datos personales. Si requiere mayor información lo invitamos a consultar nuestra política de tratamiento de datos personales en nuestra página web. ¿De acuerdo?

17:24:14

Angie

Diana Osorio Ramírez

ninguna de las anteriores

17:24:19

Si señora, estoy de acuerdo

17:24:34

Señora Diana, con la información que me suministra, procederé a registrar su solicitud, la cual quedará con sus datos personales y al final le indicaré el número de radicado, ¿Está de acuerdo?

17:24:36

Angie

Diana Osorio Ramírez

Si señora,

17:24:49

Señora Diana, frente a su caso le indico lo siguiente.

17:26:17

Angie

Diana Osorio Ramírez

si señora dígame por favor

17:26:28

La información que usted nos brindo podemos colocarla en conocimiento del Defensor de Familia que esta llevando el proceso de su hija.

17:26:50

Angie

Por favor me indica, ¿Esta de acuerdo?

17:27:49

Diana Osorio Ramírez

Es que la Dra. Sandra dijo que ella le había solicitado cupo a una institución a la niña y hasta que las valoraciones pertinentes de la niña se hagan no le va a dar reintegro, el tema es que como es tan complicado el tema de los cupos a institución y adicional hasta que una entidad que se llama creemos en ti no le asigne cupo

17:28:44

no se cuanto tarda este proceso pero si nos vemos muy afectamos, aparte mi hijo menor por la ausencia del padre y de la hermana se estpa viendo muy deprimido

17:29:14

si estoy de acuerdo

17:29:23

Comprendo la situación señora Diana.

17:29:36

Angie

Señora Diana, la información será agregada con sus datos personales, ¿Esta de acuerdo?

17:30:04

Diana Osorio Ramírez

Yo igual me estoy viendo muy afectada a nivel emocional, y a nivel de mi desempeño laboral

17:30:19

si señora estoy de acuerdo

17:30:24

Entiendo la situación.

17:30:30

Angie

¿Por favor me indica la edad de su hija?

17:30:45

Diana Osorio Ramírez

mi hija tiene 16 años,

17:31:00

pregutna y la asesoría que estoy solicitando, quien me la da?

17:31:14

Señora Diana, las decisiones dentro del proceso de su hija son tomadas por el Defensor de Familia.

17:32:18

Angie

Es importante colocar en conocimiento del Defensor de Familia la afectación escolar que usted indica que esta teniendo la adolescente y que sea la autoridad quien tome las medidas pertinentes.

17:33:30

Diana Osorio Ramírez

si señora, eso lo tengo claro. Pero yo que puedo hacer frente a esas decisiones, hay alguna manera en que yo como madre de mi hija pueda solicitar cambiar esas decisiones teniendo en cuenta que ella se está viendo afectada para su preparación

17:33:36

Ya lo hicimos, sin embargo el día de hoy en la visita realizada al centro zonal la tutora de la niña nos indicó que la defensora solicitó traslado a institución y que están esperando cupo

17:34:21

ahora bien, hoy cumple bajo medida de protección 33 días y no se ha hecho ninguna visita, ninguna valoración, solo se hizo la solicitud de cupo a institución, pero realmente el tema está muy dilatado

17:35:18

no se ven avances y ya estamos a menos de dos meses de que ella presente el examen que va a definir su futuro profesional,

17:36:02

adicionalmente en el colegio inician un nuevo ciclo escolar en donde le dan nuevas materias y ella no ha visto esos temas y no hay quien pueda asistir sus tareas o dudas

17:36:47

En ese caso, se debe esperar las respectivas actuaciones que se realizan en el proceso de restablecimiento de derechos a favor de la adolescente.

17:37:01

Angie

Comprendo la situación.

17:37:28

Diana Osorio Ramírez

gracias por su comprensión,

17:38:06

Señora Diana, voy a redactar la información que se va a agregar al proceso de su hija, por favor permanezca en línea.

17:39:09

Angie

Diana Osorio Ramírez

Vale gracias, pero que significa lo anteior?

17:39:28

Quiero por favor que quede en la consulta que en el hogar la tutora ha referido siempre que el comportamiento de mi hija es bueno y el día de hoy izó bandera por buen comportamiento.

17:42:50

Hacía referencia en cuanto a la espera del cupo de su hija, el proceso en el que se encuentra la adolescente es para restablecer sus derechos, debido a que se encuentran vulnerados, dentro de ese proceso a medida que el Defensor de Familia lo crea pertinente la va hacer comparecer.

17:43:10

Angie

Diana Osorio Ramírez

Entiendo, pero la vulneración se presentaba porque yo vivía en ese momento con el padre de mis hijos, y ay no es así

17:44:21

perdón y ya no es así

17:44:42

Ahora bien, es el Defensor de Familia, quien va a tomar la decisión para el reintegro de su hija a la familia.

17:48:44

Angie

Diana Osorio Ramírez

Si señora eso lo tengo claro, pero como le dije anteriormente el tema es que ella la remitió a una institución y hasta que no le salga cupo no la van a cambiar de defensor

17:49:36

y la Dra. Sandra dijo que ella no le iba a dar reintegro hasta que ella sea valorada y haga el proceso que debe hacer pero ya ha pasado un mes y la niña se está atrasando importantemente en su colegio y no va a poder al paso que vamos a terminar su año escolar

17:50:49

Comprendo.

17:52:11

Angie

Diana Osorio Ramírez

Yo tengo muy claro que las decisiones en este proceso dependen únicamente del defensor de familia, pero yo estoy consultando al ICBF para saber en que me pueden ayudar como madre para que el proceso tenga mayor celeridad, si hay algo que pueda hacer aparte de radicarle cartas a la defensora de familia exponiéndole nuestra situación,

17:52:43

porque ella fue clara con nosotros la última vez que pudo atendernos para darnos información frente al proceso que se adelanta en su defensoría

17:53:18

ella la va a remitir a institución y hasta que sea valorada y haga el proceso que debe hacer no le va a dar reintegro.

17:53:48

Comprendo la situación.

17:55:02

Angie

Diana Osorio Ramírez

Decisión con la cual estoy de acuerdo, con lo que difiero es que sea tan demorado y ya pasados 33 días no tenga ni cupo, ni cita a creemos en tí, ni hayan hecho una sola visita para verificar que la familia extensa y yo podemos garantizar todos los derechos de la niña

17:55:50

Adicionalmente se que hay muchos procesos que llegan a diario a la institución por múltiples temas lo cual que esto tenga obstáculos, pero realmente si quisiera una mayor información frente a que podemos hacer o como podemos agilizar el trámite

17:57:40

Señora Diana, el proceso de Restablecimiento de Derechos, tiene etapas que se deben surtir, adicional el Defensor de Familia toma las decisiones y medidas que cree pertinente, no hay una

manera para agilizar el proceso, sin embargo, el Defensor de Familia tiene un tiempo determinado para finalizar el proceso de Restablecimiento de Derechos.

17:59:13

Angie

Diana Osorio Ramírez

Me puede explicar por favor, no entiendo

17:59:43

Si señora.

18:01:22

Angie

Diana Osorio Ramírez

gracias

18:04:04

Señora Diana, dentro del proceso en el que se encuentra su hija, se deben realizar valoraciones, las cuales todas deben surtirse.

18:05:13

Angie

Diana Osorio Ramírez

si señora, correcto

18:06:14

Ahora bien, no hay una manera de agilizar el proceso teniendo en cuenta que el Defensor de Familia evalúa la situación y es quien ordena el reintegro familiar.

18:06:34

Angie

Diana Osorio Ramírez

Hmmmm así se interrumpa el derecho de la niña a la educación?, y a la familia? Bueno a estar cerca de su madre y de su hermano

18:08:30

Lo que podemos hacer es colocar en conocimiento del Defensor de Familia la situación que usted manifiesta.

18:08:49

Angie

Señora Diana, se debe tener en cuenta que se tomo bajo protección a la menor de edad por la vulneración a sus derechos.

18:10:11

Diana Osorio Ramírez

Pero es que ella debe estar aburrida de mi que no hago sino molestarla con este tema jajajajaja

18:10:41

Si lo se, en ese momento por cuanto vivíamos los cuatro, el papá, mi hijo, la niña y yo

18:11:11

pero ya él no está conviviendo con nosotros

18:11:26

Se debe tener en cuenta, que se deben verificar sus derechos y las afectaciones de la menor de edad para restablecer sus derechos, lo anterior, se hace dentro del proceso.

18:11:53

Angie

Entiendo que ya el señor no esta viviendo con ustedes, pero, por la situación que vivió al adolescente se debe tener un proceso para restablecer sus derechos vulnerados.

18:12:42

Ahora bien, esa situación se va a colocar en conocimiento del Defensor de Familia y ya será esta autoridad quien evalúe la situación y tomara las decisiones pertinentes.

18:13:22

Diana Osorio Ramírez

OK

18:14:21

Por favor permanezca en línea voy a redactar la información.

18:15:07

Angie

Diana Osorio Ramírez

Bueno gracias

18:16:05

Muy amable por su espera en línea.

18:18:04

Angie

Diana Osorio Ramírez

si señora

18:20:58

Señora Diana, de esta manera queda redactada la información que se va a agregar al proceso de su hija:

18:21:13

Angie

12/06/2019 Se comunica vía chat la señora Diana Mayuri Osorio Ramírez identificada con cédula de ciudadanía No. 52951206, en calidad de progenitora de Alice Nicoll Castiblanco Osorio de 15 años identificada con T.I. 1000625171, quien manifiesta que la adolescente se encuentra bajo protección del ICBF, manifiesta que actualmente no convive con el papá de sus hijos (presunto agresor), por lo cual, ante ICBF solicito una visita social para validar el tema. Manifiesta la progenitora, que la adolescente esta teniendo afectación escolar, debido a que no puede cumplir con sus actividades académicas, añade que escolaridad esta siendo interrumpida y que es importante que pueda realizar las pruebas ICES, razón por la cual, solicita que el proceso se lleve a cabo lo más pronto posible. Por lo anterior solicita la pronta intervención del ICBF.

18:21:19

Por favor me indica si, ¿Desea agregar o modificar algo más?

18:21:50

Diana Osorio Ramírez

Es curioso que hablamos mucho y solo salicó ese parrafo tan pequeño

18:22:52

verdad?

18:22:56

Siento que más que el afán de que ella debe presentar el ifces porque me imagino que si para ese día ella está bajo medida de protección la institución revisará quien la acompañe durante todo el examen para que lo pueda presnetar

18:24:18

el problema radica en la interrupción de sus estudios y que no va a estar preparada como se debe para el examen

18:24:46

y eso le va a generar no solo complicaciones académicas más relevantes, sino que no le va a permitir acceder a una buena universidad el otro año

18:25:25

Comprendo.

18:26:05

Angie

Voy a proceder a agregar esa información.

18:26:17

Señora Diana, ¿Usted desea agregar algo más a la redacción?

18:28:22

Diana Osorio Ramírez

ló último que le dije

18:30:45

Señora Diana, le confirmo la redacción: 12/06/2019 Se comunica vía chat la señora Diana Mayuri Osorio Ramírez identificada con cédula de ciudadanía No. 52951206, en calidad de progenitora de Alice Nicoll Castiblanco Osorio de 16 años identificada con T.I. 1000625171, quien manifiesta que la adolescente se encuentra bajo protección del ICBF, manifiesta que actualmente no convive con el papá de sus hijos (presunto agresor), por lo cual, ante ICBF solicito una visita social para validar el tema. Manifiesta la progenitora, que la adolescente esta teniendo afectación escolar, debido a que no puede cumplir con sus actividades académicas, añade que escolaridad esta siendo interrumpida y que es importante que pueda realizar las pruebas ICFES y teniendo en cuenta la interrupción que se está presentando en sus estudios no va a estar preparada para presentarlo, cabe resaltar, que de este examen se define su ingreso a la educación superior, razón por la cual, solicita que el proceso se lleve a cabo lo más pronto posible, agrega que su familia extensa y ella como progenitora desean garantizar los derechos de la adolescente y hasta el momento no han visto evolución en el proceso en 33 días que tiene Alice Nicol bajo protección. Por lo anterior solicita la pronta intervención del ICBF.

18:32:06

Angie

Diana Osorio Ramírez

Si señora muchas gracias

18:33:25

Señora Diana, le confirmo la información se agrego al radicado 13581081.

18:34:26

Angie

¿Hasta el momento ha sido clara la información?

18:35:02

Diana Osorio Ramírez

si señora

18:35:53

¿Desea que le colabore en algo más?

18:36:04

Angie

Diana Osorio Ramírez

No señora,

18:36:31

Señora Diana, una vez finalice el chat, por favor responda la siguiente pregunta y califique la calidad de mi atención.

18:36:49

Angie

Recuerde que le atendió Angie Tobías, Abogada; si requiere información sobre nuestra oferta institucional o presentar una sugerencia, queja o reclamo lo podrá realizar a través de la línea gratuita 01-8000-91-8080 o en la página web, las 24 horas del día.

18:36:56

Si desea presentar una denuncia sobre vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la línea 141 o por cualquiera de nuestros canales de atención.

18:37:04

Fue un gusto para mi atender su solicitud, le agradecemos por comunicarse con nosotros.

18:37:11

Diana Osorio Ramírez

Gracias,

18:37:21