



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:
201912520000091751

Bogotá, 2019-08-29

Señor:

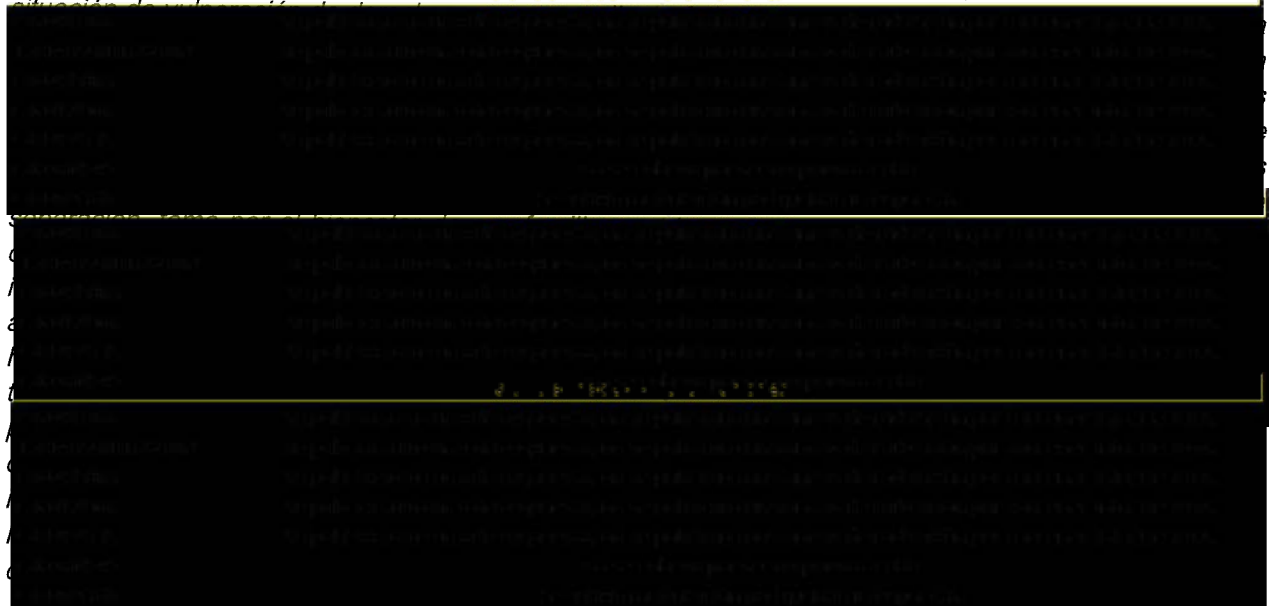
MAURICIO LEAL GUAVITA

Correo electrónico: maoleong1974@gmail.com

ASUNTO: Respuesta Derecho de Petición - Reclamo SIM No. 22104857 (Para consultas cite este número)

Respetado señor,

En atención a la solicitud, registrada con el número del asunto, mediante la cual manifiesta: *"Se comunica vía telefónica el señor Mauricio Leal, quien pone en conocimiento situación presentada frente a "denuncia" radicada bajo en número 1761558337, la cual fue recepcionada por centro de contacto vía WhatsApp. El peticionario menciona que vive en Canadá, razón por la cual puso en conocimiento la*



El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, creado por la Ley 75 de 1968 y reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7 de 1979 y su Decreto Reglamentario No. 2388 de

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

1979, adscrito al Departamento Administrativo para la Prosperidad Social mediante Decreto No. 4156 de 2011.

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, como ente coordinador del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, (...) "definirá los lineamientos técnicos que las entidades deben cumplir para garantizar los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, y para asegurar su restablecimiento. Así mismo coadyuvará a los entes nacionales, departamentales, distritales y municipales en la ejecución de sus políticas públicas, sin perjuicio de las competencias y funciones constitucionales y legales propias de cada una de ellas". (Subraya fuera de texto)

El ICBF, actúa en cumplimiento de la normatividad que ampara la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, como lo es la Ley 1098 de 2006, cuyo objeto, es, **Artículo 2°. Objeto.** *El presente código tiene por objeto establecer normas sustantivas y procesales para la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes, garantizar el ejercicio de sus derechos y libertades consagrados en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, en la Constitución Política y en las leyes, así como su restablecimiento. Dicha garantía y protección será obligación de la familia, la sociedad y el Estado.*

De esta manera dicha norma ampara la prevalencia de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, sobre cualquier interés, al indicar que, **Artículo 8°. Interés superior de los niños, las niñas y los adolescentes.** *Se entiende por interés superior del niño, niña y adolescente, el imperativo que obliga a todas las personas a garantizar la satisfacción integral y simultánea de todos sus Derechos Humanos, que son universales, prevalentes e interdependientes."* (Subraya fuera de texto)

Por otra parte, frente a la corresponsabilidad, la Ley 1098 de 2006, establece, **Artículo 10. Corresponsabilidad.** Para los efectos de este código, se entiende por corresponsabilidad, la concurrencia de actores y acciones conducentes a garantizar el ejercicio de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes. La familia, la sociedad y el Estado son corresponsables en su atención, cuidado y protección.

Así mismo, internamente el ICBF ha desarrollado diferentes documentos orientadores para el desarrollo de las acciones de carácter administrativo, como lo es la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familia, disponibles para su consulta en la ruta <https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano>, de la página web www.icbf.gov.co.

Por lo anterior y de acuerdo a las revisiones efectuadas de las interacciones sostenidas por usted con el Centro de Contacto se pudo evidenciar que las asesoras que atendieron su solicitud lo hicieron bajo los parámetros establecidos para la atención y registro de las interacciones por el canal de atención WhatsApp, ya que realizan las validaciones de información de manera oportuna y adecuada, brindan la orientación y aclaraciones precisas para el caso reportado, se envía redacción y realizan ajustes solicitados por el peticionario, se hacen las interpelaciones oportunas para que el ciudadano tenga claridad acerca del registro final de la petición a lo que el ciudadano acepta de manera clara y puntual, toda vez que de manera taxativa el ciudadano no solicitó anonimato para el registro de la petición y ante las reiteradas solicitudes de las agentes relacionadas con el registro de la petición aceptó que se

realizara con sus datos y solo indicó que se tuviera prudencia o especial cuidado con la información, sin embargo el manejo de esta no recae bajo responsabilidad de Centro de Contacto sino que debe estar sujeta a los parámetros establecidos por el ICBF, el cual establece que la información del peticionario no debe ser revelada al momento de hacer el procedimiento de verificación de derechos del niño, niña o adolescente.

Respecto de los trámites y procesos administrativos para el restablecimiento de derechos de niños, niñas y adolescentes, los profesionales de Servicios y Atención reciben, clasifican, registran, brindan la primera orientación y direccionan la petición a través del módulo de atención al ciudadano del Sistema de Información Misional, para la gestión correspondiente por parte de los equipos técnicos interdisciplinarios y defensores de familia. Lo anterior conforme a lo dispuesto por la Ley 1098 de 2006, modificada por la Ley 1878 de 2018 y los Lineamientos Técnicos elaborados por la Dirección de Protección del ICBF.

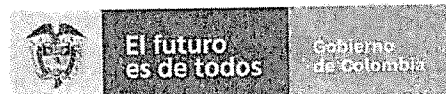
Con lo anterior indicamos, que los reportes de amenaza o vulneración de derechos de un niño, niña o adolescente hacen parte de la información que los ciudadanos están en el deber de poner en conocimiento del ICBF, (Ley 1098 de 2006, determina las Obligaciones de la Sociedad (...) 4. "Dar aviso o denunciar por cualquier medio, los delitos o las acciones que vulneren a los niños, niñas o adolescentes"), cuando se evidencian situaciones en las que presuntamente se menoscaba algún derecho de los niños, niñas o adolescentes, por lo anterior es nuestra obligación por mandato legal, verificar las situaciones reportadas y emitir los respectivos informes a través de los equipos técnicos interdisciplinarios, para que la autoridad administrativa, en este caso el Defensor de Familia, decida sobre la procedencia de la apertura de un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos o su cierre. De igual manera el ICBF establece que los datos del denunciante no se deben brindar al/los demandado/s. por lo anterior aclaramos que todos los funcionarios del ICBF deben garantizar el manejo confidencial de la información que reposa en el Sistema de Información Misional (SIM), de acuerdo a la Política de Tratamiento de datos personales, por lo que es importante especificar que el centro de contacto brindó la información adecuada, teniendo en cuenta que ningún funcionario debe revelar información que permita identificar al denunciante de los hechos relacionados con presunta vulneración de menores de edad. Por lo anterior se pondrá en conocimiento del Centro Zonal que atendió su solicitud para recordarles la importancia de seguir los lineamientos establecidos por el ICBF con el fin de evitar que situaciones como la que usted expone se vuelvan a presentar.

Extendemos nuestras más sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, 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. De igual manera frente a las agresiones manifiesta fue víctima su grupo familiar, le sugerimos poner en conocimiento dichos sucesos ante la Fiscalía General de la Nación por cualquiera de sus canales de atención, con el fin de que se tomen las medidas a que haya lugar.

Es de anotar que la Misión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar consiste en Trabajar con calidad y transparencia por el desarrollo y la protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias colombianas. Por lo cual procuramos contar con profesionales idóneos para prestar un excelente servicio, destacando que nuestra oferta



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



institucional y todos nuestros procesos son de manera pública y puede acceder a través de nuestra página web www.icbf.gov.co.

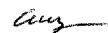
Si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>. También podrá solicitar asesoría en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias 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 PQRS, 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.

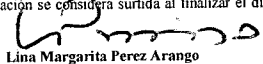
Cordialmente,


LINA MARGARITA PÉREZ ARANGO
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.
Dirección de Servicios y Atención.

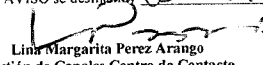
Copia: Dra. Andrea Eliana Burgos Soraca – Coordinadora ICBF Centro Zonal Gachetá – Cundinamarca - Carrera 4 No. 4 - 27 Piso 2 - Barrio Monseñor Abdón López Ayala.

Elaboró: Cristian Silva 

Por Aviso: Para que sirva de legal notificación se fija hoy a los 30 días del mes de agosto 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, 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 Sede Nacional

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy 05-09-19 siendo las 5:00 PM


Lina Margarita Pérez Arango
Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional



www.icbf.gov.co



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

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080