

Al contestar cite este número



Radicado No: 202534013000305921

Bogotá D.C, 2025-10-22

Señor(a):

Anónimo

ASUNTO: RESPUESTA DE PETICIÓN A CIUDADANO

REFERENCIA: SIM 145115982

Reciba un cordial saludo del Centro Zonal Engativá

En calidad de coordinadora del Centro zonal Engativá, me permito dar respuesta a su solicitud, en cumplimiento del artículo 23¹ de la Constitución Política y los demás mandatos legales, procedo a dar trámite a su petición en calidad de queja, registrada a través del Buzón de Sugerencias del Centro Zonal Engativá el 30 de septiembre de 2025 dentro de los términos legales, con la siguiente descripción:

"Siendo las 8:30 a.m., se levanta acta de apertura realiza la apertura del buzón de sugerencias del centro Zonal Engativá con la novedad de que el buzón de sugerencias se encuentra ubicado actualmente en el puesto de vigilancia del centro zonal mientras se logre reubicar en la pared, en su lugar habitual. Se encuentra un formato sin datos de identificación ni de contacto del peticionario:

"Bogotá 22 de septiembre de 2025

Señores Icbf

Por medio de la presente les dejo mi inquietud en cuanto a las citaciones que nos hacen al poner una hora y no respetarla, ya que se nos dificulta por la pérdida de nuestros trabajos.

Además, también dicen ser una entidad que vela por los derechos de los niños, pero no se dan cuenta que estos están siendo sometidos al escarnio público

¹ "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Regional Bogotá

Centro Zonal Engativá

Clasificada



donde también pierden clases y se ven afectados psicológicamente ya que es el nombre de ellos el que resalta siempre. Se y tengo entendido que es por el bienestar de ellos, pero por favor tener en cuenta que con cada proceso son más afectados y vulnerados y que de cierta manera no se está haciendo correctamente su velación de derechos sería bueno que las citaciones fueran solo para los padres y solo en caso necesario la presencia de ellos. Les agradezco que tengan en cuenta mi sugerencia. Dios Los bendiga".

De antemano agradecemos la información que nos suministra, pues esta nos ayuda a fortalecer los procesos misionales del ICBF en procura del desarrollo y la protección integral de los niños, niñas y adolescentes.

Ya que no contamos con sus datos, no es posible cotejar la información que usted nos proporciona con los tiempos de ingreso y permanencia en el Centro Zonal, registrados en la minuta de ingreso a nuestras instalaciones. Asimismo, tampoco nos es posible indagar con el equipo profesional interdisciplinario específico con el cual tenía la cita para saber si hubo alguna situación particular ocurrida ese día que ocasionara alguna demora en la atención.

Por lo que usted manifiesta en su escrito, entendemos que sus hijos han pasado por varios procesos en el ICBF, o que han sido citados más de una vez, lo cual resulta incómodo para usted como madre/padre y para ellos, de ahí su propuesta de que la citación a los menores se haga solo en los casos "necesarios", lo cual se determinaría, nos dice usted tras una primera entrevista con los padres.

Entendemos su preocupación frente a la posible afectación que podría causársele a sus menores hijos, pero me permito hacerle las siguientes aclaraciones:

- La Misión del ICBF es liderar la protección integral de los derechos de la niñez, la adolescencia y las familias, a través de la articulación e implementación de las políticas públicas, el fortalecimiento de la oferta del servicio público de bienestar familiar para la promoción de su pleno desarrollo, la consolidación de proyectos de vida y el fortalecimiento de las capacidades de las familias, comunidades y territorios, promoviendo la equidad como expresión de justicia social y fundamento de la paz.
- En aras del cumplimiento de nuestra Misión, tenemos como uno de nuestros objetivos fortalecer la calidad de la gestión del proceso de restablecimiento de derechos y su oferta, para asegurar la humanización del servicio y la prevalencia de la atención integral de niñas, niños y adolescentes, con base en el reconocimiento de las características individuales, familiares, comunitarias, sociales y culturales.

www.icbf.gov.co



Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Regional Bogotá

Centro Zonal Engativá

Clasificada



- Según el Artículo 99 de la Ley 1098 de 2006, modificado por el Artículo 3 de la Ley 1878 de 2018, "El niño, la niña o adolescente, su representante legal, la persona que lo tenga bajo su cuidado o custodia, o cualquier persona, podrá solicitar ante el Defensor o Comisario de Familia, o en su defecto el Inspector de Policía la protección de los derechos de aquel cuando se encuentren vulnerados o amenazados. Cuando del estado de verificación el Defensor o el Comisario de Familia o, en su defecto, el Inspector de Policía tengan conocimiento de la vulneración o amenaza de alguno de los derechos que este Código reconoce a los niños, las niñas y los adolescentes, dará apertura al Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos, mediante auto contra el cual no procede recurso alguno (...)"

De lo anterior se sigue que, en aras del cumplimiento de nuestra Misión, debemos adelantar las acciones pertinentes a las que haya lugar para garantizar la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, especialmente aquellos que tengan sus derechos, amenazados, vulnerados o inobservados. Es por esto que, cuando recibimos un reporte de una presunta vulneración de los derechos de un niño, niña o adolescente, debemos adelantar las acciones de verificación de la garantía sus derechos, lo cual incluye valoraciones por parte de los equipos profesionales interdisciplinarios. Por lo anterior, no es posible que los menores acudan de manera excepcional a las citaciones para la verificación de la garantía de sus derechos, pues es justamente la protección de sus derechos lo que me motiva dichas acciones y su presencia es de carácter indispensable.

No obstante, y en atención a su inconformidad, en el Grupo de Estudio y Trabajo (GET) del mes de octubre, el cual es una reunión mensual que se organiza con todos los colaboradores del Centro Zonal Engativá, se fortaleció con todos nuestros funcionarios y colaboradores la importancia de respetar el tiempo de nuestros usuarios, entendiendo el esfuerzo que implica para ustedes organizar sus rutinas y solicitar permiso para acudir a las citaciones que se les realizan por parte de nuestros equipos.

En los anteriores términos doy respuesta a su petición dentro del término legal.

Si requieren información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulten nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>. También podrán 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, podrán 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:

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBF-Colombia

Carrera 103 No. 73 - 13 Barrio Álamos Norte
Teléfono: (601) 4377630 Bogotá Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Regional Bogotá
Centro Zonal Engativá
Clasificada



atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRS las 24 horas del día los siete días de la semana

Recuerden que, si desean reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrán 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 pueden consultar en la página web <https://www.icbf.gov.co/>.

Cordialmente,

Claudia Alexandra Salazar Córdoba
Coordinador(a) Centro Zonal Engativá
ICBF - Regional Bogotá.

NOMBRE - CARGO		FIRMAS	FECHAS
Proyectó	Luis Alfonso Polania - Profesional Universitario		17/10/2025
Revisó y Aprobó	Claudia Alexandra Salazar Córdoba - Coordinadora Centro Zonal Engativá		17/10/2025
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			

www.icbf.gov.co

