

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
Cecilia De la Fuente de Lleras
Dirección de Servicios y Atención
CLASIFICADA



Al contestar cite este número



Radicado No: 202512520000359341

Bogotá D.C, 2025-11-10

Señor(a):

CIUDADANO(A)

Peticionario (a) no suministra los datos de ubicación

Para Publicación en Cartelera de la Sede de la Dirección General

ASUNTO: Respuesta - Derecho de Petición - Reclamos SIM No. 1764799956

Respetuoso saludo:

La Dirección de Servicios y Atención del ICBF se permite informar que en respuesta a su solicitud la bajo el radicado del asunto, donde indica: (...) "*que anteriormente se expuso el caso de dos menores de edad, de 12 y 5 años aproximadamente de nacionalidad colombiana, expresa que en esa oportunidad solicitó que el registro quedara como anónimo y expresa su inconformismo puesto que al realizar la verificación revelaron información de quien efectuó el reporte y en este momento está teniendo inconvenientes por esta situación, alude de manera molesta que "la entidad no es seria". Finalmente, refiere que no puede esperar más en la llamada, ya que se encuentra trabajando y mañana se comunicara (...)*". Con el presente nos permitimos informarle que:

Teniendo en cuenta que la prestación del servicio telefónico y virtual del ICBF se encuentra tercerizado a través del operador, UT BPO COMWHAP, se procedió a realizar en conjunto con dicho operador, como empresa encargada de administrar el centro de contacto del ICBF, la respectiva revisión de la interacción sostenida con nuestras líneas de atención.

Encontrando que, respecto a la interacción a través del servicio telefónico que da origen a su solicitud, fue analizada con el fin de verificar el actuar por parte de la agente que atendió su solicitud, encontrando que la asesora se ajustó a los protocolos y procedimientos establecidos por el ICBF para la atención de este tipo de situaciones, ahora bien, frente a lo que usted manifiesta respecto a la solicitud de anonimato se observó lo siguiente:

"Agente indaga datos de las menores de edad y progenitora, ciudadana brinda la información, en el minuto 12:24 agente brinda guion de tratamiento de datos, ciudadana indica estar de acuerdo, agente valida datos"

www.icbf.gov.co



Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No.64c - 75
PBX: /601) 4377630 - Bogotá - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 1 de 4

personales, ciudadana brinda la información, agente pide tiempo para validar la información, retoma en el tiempo correspondiente y hace uso adecuado de los guiones establecidos, en el minuto 38:52 realiza preguntas sociodemográficas, ciudadana brinda la información, agente pide más tiempo para continuar con el registro, retoma en el tiempo correspondiente y hace uso adecuado de los guiones establecidos, en el minuto 54:44 realiza lectura de la información, ciudadana indica estar de acuerdo, agente brinda número de radicado 1764773927 y 21459012 explica que tienen trámite y será direccionada al área encargada, ciudadana agradece, agente finaliza la interacción con el protocolo establecido por el canal de atención”.

Ahora bien, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar 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, la cual nos habla de la corresponsabilidad, que en el Artículo 10. Señala: 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.

Con lo anterior indicamos, que el registro solicitado en su petición hace parte de la información que los ciudadanos están en el deber de poner en conocimiento del ICBF, (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), cuando se evidencian situaciones en las que presuntamente se menoscaba algún derecho de los niños, niñas o adolescentes, y es nuestra obligación por mandato legal, verificar las situaciones reportadas y emitir los respectivos informes para que la autoridad administrativa, adelante las acciones a que haya lugar.

Ahora bien, nos permitimos ilustrar información relevante para la solicitud relacionada con la protección de datos personales, tal como lo señala la Ley 1581 de 2012, que establece en su artículo 10, lo siguiente:

Casos en que no es necesaria la autorización. La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;

(...).

Cursiva y negrilla por fuera del texto

Dando cumplimiento a ese mandato legal, el ICBF como **entidad pública** únicamente en desarrollo de sus funciones legalmente establecidas, **no requiere autorización para la recolección y tratamiento de datos personales**, ahora bien, dando cumplimiento a lo señalado en la Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008, independientemente de que los datos de las personas estén registrados en el sistema, **todos los funcionarios del ICBF deben garantizar el manejo confidencial y de reserva** de la información que reposa en el Sistema de Información Misional (SIM), de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales, es decir, **los datos de los denunciantes y/o peticionarios no se deben divulgar bajo ninguna circunstancia a terceros ajenos al manejo de la información.**

Todo lo anterior para indicar que, en la revisión del caso no se encontró solicitud de anonimato, aun cuando el profesional que atendió su llamada le indico esa posibilidad, ahora bien, dado que la peticionaria señala que sus datos fueron revelados se registró una queja bajo el SIM 1764799964, la cual ha sido direccionada al Centro Zonal Zipaquirá (Cundinamarca) para su respectivo trámite.

De igual manera, le indicamos que frente a cualquier posible amenaza que reciba por parte de los denunciados, usted podrá poner en conocimiento de la fiscalía general de la Nación a través de cualquiera de sus canales de atención su requerimiento, en aras de que su integridad sea protegida, dado que actuó para proteger los derechos de la menor de edad involucrada.

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 Orientación 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, podrá 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: 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.

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 las 24 horas del día los siete días de la semana o por cualquiera de nuestros canales de atención en los horarios anteriormente mencionados.

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No.64c - 75
PBX: /601) 4377630 - Bogotá - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080

Página 3 de 4

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

Dirección de Servicios y Atención

CLASIFICADA



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 puede consultar en la página web <https://www.icbf.gov.co/>.

Cordialmente,

LINA MARGARITA PEREZ ARANGO

Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto.

Dirección de Servicios y Atención.

Clasificación de la información **CLASIFICADA**

Hoy se fija al 10 de noviembre de 2025, a las 10: 00 A. M., según lo establecido en el Artículo 69 Ley 1437 de 2011, por el término de 5 días, advirtiendo que esta notificación surte al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Lina Margarita Perez Arango

Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto

Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

Constancia de Desfijación: El presente AVISO se desfija hoy _____ siendo las 5:00 PM.

Lina Margarita Perez Arango

Coordinadora Gestión de Canales Centro de Contacto

Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

www.icbf.gov.co

@icbfcolombianoficial

@ICBF Colombia

@icbfcolombianoficial

ICBF Colombia

Sede de la Dirección General

Avenida carrera 68 No.64c - 75

PBX: /601) 4377630 - Bogotá - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF

01 8000 91 8080

Página 4 de 4