

Al contestar cite este número



Radicado No:

202612520000060281

Bogotá, 26 de febrero de 2026

Señor:

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. 1764939363

Respetuoso saludo,

La Dirección de Servicios y Atención del ICBF se permite informar que en respuesta a tu solicitud bajo el radicado del asunto, y en el marco del contrato suscrito con la empresa, **UNIÓN TEMPORAL ACUERDO MARCO ASD -IQ 2024**, en calidad de Operador del Centro de Contacto dispuesto por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, para la atención de los canales telefónicos y virtuales de la entidad, se procedió a realizar en conjunto con dicho operador, las respectivas revisiones de las interacciones sostenidas con nuestros canales de atención.

Al respecto de las revisiones y escucha de llamada realizada, se pudo concluir que:

Se evidencia que la agente, **Angie Alejandra Ruge Díaz del**, cumplió con los protocolos y procedimientos establecidos por la entidad, ya que registró de la petición tipo Solicitud de Restablecimiento de derechos número **SIM 1764930528**, remitida por competencia al Centro Zonal Revivir de la Regional Bogotá. Teniendo en cuenta que se evidenció una presunta vulneración de derechos, adicionalmente se realizó lectura de la petición a lo cual la peticionaria manifestó estar de acuerdo.

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

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaooficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaooficial

 ICBFColombia

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.*

La ley citada en el artículo anterior, también 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.

Adicional a la normatividad ya citada y en relación con la protección de datos personales, la Ley 1581 de 2012, 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.**

Es importante resaltar que los agentes del centro de contacto del ICBF se destacan por brindar una orientación adecuada y un trato amable y respetuoso. Y que cualquier omisión en la gestión obedece a casos aislados atribuibles directamente al comportamiento irregular del asesor(a), para lo cual el operador del centro de contacto toma las medidas correspondientes de retroalimentación y procesos disciplinarios que se requieran, de acuerdo con los hechos evidenciados, bien sea por el seguimiento y control que se realiza desde el ICBF, el mismo operador o por los reclamos de los ciudadanos.

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.

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

www.icbf.gov.co



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,

MARIA MERCEDES LOPEZ MORA
Asesora de la Dirección General
Encargada de la Dirección de Relación con la ciudadanía

Proyectó: Lina Margarita Pérez - Profesional de la DRC

Hoy se fija al 27 de febrero de 2026, 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.

Maria Mercedes López Mora
Asesora de la Dirección General
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

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

Maria Mercedes López Mora
Asesora de la Dirección General
Dirección Servicios y Atención ICBF Sede Nacional

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia