

60005

Al contestar cite este número



Radicado No:

202660005000075881

Cali, 05 de mayo de 2026

Señor
PETICIONARIO ANONIMO
NO REPORTA
VALLE DEL CAUCA - CALI

Asunto: RESPUESTA DERECHO DE PETICION - QUEJA SIM 1765056477

Cordial Saludo,

En mi calidad de Coordinadora del Centro Zonal Sur del ICBF Valle del Cauca, de manera atenta doy respuesta a la petición tipo queja presentada de manera anónima indicando: *Se comunica peticionario (a), reportando la situación, refiere que el día 21 de mayo de 2025 se llevó a cabo la audiencia para el proceso de acta de conciliación de custodia, en la cual se solicitó que quedara registrada la abuela materna de la menor de edad; la persona asignada para el caso fue la defensora de familia D.C.R. En dicho proceso, la defensora sugirió que no era necesario elaborar un documento de custodia, pero peticionario (a) insistió en que sí se realizara. Transcurrido un tiempo sin obtener respuesta, el 31 de marzo de 2026 decidió acercarse para verificar el estado de su proceso, ya que nunca fue notificada, y allí le informaron que no existía archivo del caso porque la defensora no lo había subido al sistema. Ante esta inconformidad, el defensor de familia A.G.M. intentó ayudarle respecto a lo sucedido con la defensora D. y le programó una nueva audiencia, indicando que la respuesta se daría en 10 días hábiles; sin embargo, al llegar el 22 de abril aún no se le había entregado el documento. Posteriormente, peticionario(a) acudió al centro zonal Sur - Cali para verificar la información y, al recibir el documento, observó que no correspondía con los datos de la menor y además*

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

incluía información de personas desconocidas. Tras esperar sin respuesta a la corrección del documento, debido a situaciones internas del centro zonal, manifiesta su inconformidad frente a la actuación del ICBF, pues presume que se divulga información personal a terceros y no existe seguridad en el tratamiento de los datos”.

En primer lugar, me permito informar que ha sido revisada y atendida conforme a los lineamientos institucionales, por lo tanto, lamentamos cualquier incomodidad o percepción negativa que se haya podido generar durante el proceso de atención. Como política institucional del ICBF, se garantiza la seguridad en el tratamiento de los datos de los usuarios, asegurando la confidencialidad y protección de la información personal en todo momento.

En relación con la situación expuesta, me permito informar que la inconsistencia presentada obedeció a un error en la digitación, aspecto que ya fue revisado y sobre el cual se adoptaron medidas necesarias para evitar que vuelva a ocurrir.

Para efectos de resolver de fondo su solicitud, se programó y llevó a cabo una nueva audiencia de conciliación con otro Defensor de Familia, logrando así dar trámite y respuesta efectiva al caso planteado.

Agradecemos su comprensión y confianza, reiterando nuestro compromiso con la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, así como con la seguridad en el manejo de la información de los usuarios.

Atentamente,



AMANDA ELOISA GARZON TORRES

Profesional Universitario

Coordinadora

Centro zonal Sur

ICBF Regional Valle del Cauca

Proyectó, Revisó y Aprobó: Amanda Eloisa Garzón Torres, Coordinadora CZ Sur