

60005 Centro Zonal Sur

Al contestar cite este número



Radicado No:
202660005000093091

Ciudad, 28 de mayo de 2026

Señor
PETICIONARIO ANONIMO CALI
NO APORTA
VALLE DEL CAUCA - CALI
La ciudad

Asunto: RESPUESTA DERECHO DE PETICION – QUEJA RADICADO 1765097793

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 ante el ICBF indicando:

“Se comunica peticionaria con el fin de manifestar su inconformidad debido a que el equipo constataador de la defensoría a cargo del caso, rompió el principio de confidencialidad durante la visita domiciliar realizada en el apartamento de su hija, al haberle revelado explícitamente a esta que la denuncia provenía de la abuela. Señala que esta actuación ha generado una ruptura en sus vínculos familiares, argumentando que la entidad debió investigar con mayor cautela y reserva. Refiere: “Yo hice una llamada allá sobre algo que estaban haciendo con mi nieta y no me pareció el modo de actuar de ustedes, porque me imagino que primero tienen que investigar, cogerla con calma. Mi hija me dijo que llegaron allá; desde ese día que fueron a visitarla, estoy muerta para ella. Yo suponía que eso era algo privado, por eso es por lo que nadie se atreve a denunciar las cosas que uno ve. Yo solo llamé, puse la denuncia y fueron allá, al apartamento de mi hija; enseguida le dijeron que

www.icbf.gov.co



había sido yo”. Se radica esta novedad para que se supervise el procedimiento ejecutado.”

En primer lugar, lamentamos cualquier incomodidad o percepción negativa generada durante el proceso de atención. Para el ICBF es fundamental garantizar un trato respetuoso, humanizado y conforme a los lineamientos institucionales en cada interacción con nuestros usuarios, especialmente en escenarios relacionados con la protección integral de niños, niñas y adolescentes.

Una vez realizada la revisión del asunto, es importante precisar que los servidores públicos de la entidad actúan bajo los principios y valores establecidos en el Código de Integridad institucional, que orienta nuestras actuaciones hacia la transparencia, la responsabilidad y el respeto. Se dará continuidad al proceso mediante el fortalecimiento de los mecanismos de manejo adecuado de la información, conforme lo demanda la institución, asegurando la reserva y confidencialidad que amparan los derechos de la niñez y adolescencia.

Quedamos atentos a cualquier información complementaria que desee aportar y reiteramos nuestro compromiso con la calidad y calidez en la atención a la ciudadanía y a las familias.

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