

Al contestar cite este número



Radicado No:

202633001000108771

Barranquilla, 18 de agosto de 2026

Respetado:

Usuario Anonimo

ASUNTO: Respuesta derecho de petición Queja 1765207465

Cordial Saludo.

Por medio del presente de manera respetuosa se emite respuesta en atención a petición elevada ante el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y asignada al Centro Zonal Norte Centro Histórico con radicación correspondiente al asunto en la que se manifiesta,

"Se comunica peticionario (a) indicando que tuvo una audiencia de conciliación en la sede del Centro Zonal Norte, centro histórico de Barranquilla, con la defensora María Estela Rivera Pineda. Informa que la audiencia inició con la intervención de la peticionaria, quien relató los sucesos ocurridos en el hogar y presentó valoración de psicología infantil, valoración de neuropsiquiatría y remisión de pediatría de la menor de edad, ya que la niña presentó atraso en el desarrollo, no comía, no dormía y, posteriormente, mostró comportamientos agresivos cada vez que el padre se ausentaba de la casa. Después, la defensora manifestó que una niña de dos años no podía recibir un diagnóstico de trastorno de ansiedad por abandono, desestimando los procesos que la menor de edad lleva con psicólogos. Ante situación, refiere que buscaba conciliar temas de custodia, alimentos, visitas y expresó su intención de sacar a la menor del país para brindarle una mejor vida, sin embargo, comenta que la defensora no le permitía hablar, la mandaba a callar y no le preguntó sobre sus ingresos ni si podía asumir el 50% de los gastos, cosa que sí hizo con el progenitor, a quien le consultó cuánto ofrecía dar. Indica que en cuanto a la recreación, solicitó que se reconociera, pero la defensora indicó que no aplicaba. También pidió que se tuviera en cuenta el apoyo en el cuidado de la menor de edad solicitando que el progenitor contribuyera con el pago de las personas que ayudan en dicha labor, pero la defensora respondió que eso venía incluido en el valor de la manutención. Agrega que cuando la defensora leyó el acta, manifestó su desacuerdo, ya que no estaba bien redactado el motivo por el cual se hacía el proceso de conciliación, por lo cual alzó un poco la voz y dijo que no iba a firmar. A la vez solicitó reparación por los daños psicológicos causados por el progenitor y que este asumiera los gastos psicológicos, pero la defensora negó la petición, argumentando que debía ser 50% y 50%. Incluso, la defensora amenazó con llamar a seguridad y respondió que cancelaba la audiencia, indicando que enviaría personal para verificar si la madre era idónea para tener la custodia. Por otro lado, informa que el progenitor expresó que no quería quitarle la custodia a la madre y reconoció que ella era buena madre, sin embargo, afirma que la defensora no mostró imparcialidad, no escuchaba lo que ella decía ni la realidad de la menor de edad. Comenta que explicó que no quería que la niña permaneciera con el padre, ya que la familia paterna no conoce a la menor de edad y la esposa del progenitor ha tenido intentos de suicidio, situación que la defensora no quiso considerar. Finalmente, manifiesta que el bienestar de la menor de edad quedó protegido únicamente porque el padre aceptó ciertas condiciones, por lo cual está de acuerdo con el acta y no desea modificarla, sin embargo, considera que la actuación de la defensora no fue imparcial y no fue idónea para velar por el bienestar de la menor de edad, y cada vez que se manifestaba que no estaba de acuerdo, la defensora la silenciaba y no dejaba argumentar, asimismo en reiterativas veces la defensora amenazó con mandar al personal del ICBF a verificar si era una persona idónea para tener la custodia. Informa que el acuerdo

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

solo se logró porque el padre reconoció y estuvo de acuerdo con lo que estaba solicitando y la defensora lo aceptaba únicamente cuando él reconocía las situaciones, adicionalmente manifiesta que no quiere que este reclamo genere represalias por parte de la defensora ni del ICBF, y solicita que no se le quite la custodia de la niña por haber expuesto esta situación, por último, sugiere que a la defensora se le capacite en violencia contra las mujeres y enfoque de género según la ley 2605 del 2026."

CONSIDERACIONES

El derecho fundamental de petición se encuentra establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política, en los siguientes términos "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)"

El Artículo 13 y s.s. de la Ley 1755 de 2.015, desarrolla el precepto constitucional y asegura que, "Mediante el Artículo 23 de la C.P., entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamar e interponer recursos.

Ley 1712 de 2.014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

CONCLUSION

Atendiendo solicitud con radicado **1765207465** direccionada a este centro zonal Norte Centro Histórico, Regional Atlántico del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, esta dependencia procede a emitir respuesta respetando parámetros de oportunidad, claridad y de fondo a la petición elevada, por tal motivo de manera respetuosa nos permitimos comunicar que en aras de garantizar el pleno respeto que le asiste como usuario, así como el deber de prestar un servicio misional de calidad, oportunidad, excelencia, agradecemos su comunicación e información de los hechos expuestos.

Esta dependencia se permite informar que conforme lo señalado en su solicitud se procede a dar traslado a la Defensora de Familia competente a fin de conocer sus descargos, quien manifiesta lo siguiente:

"En atención a la queja presentada, este despacho procede a dar respuesta en los siguientes términos:

En primer lugar, se manifiesta que los argumentos expuestos por la quejosa no corresponden a la realidad de los hechos ocurridos durante la diligencia, toda vez que gran parte de las afirmaciones contenidas en su relato carecen de veracidad.

Es importante precisar que, al momento de iniciar la audiencia, tanto a la peticionaria como al convocado se les explicó de manera clara el objeto de la diligencia, su finalidad y el procedimiento a seguir. Posteriormente, se concedió el uso de la palabra a la peticionaria, observándose que se encontraba visiblemente afectada emocionalmente, evidenciándose una voz temblorosa y alterada, circunstancia que la llevó a centrarse principalmente en el conflicto de pareja existente entre los progenitores, más que en el asunto objeto de la solicitud formulada por ella misma.

Durante su intervención, manifestó que su hija de dos (2) años había estado expuesta a altos niveles de ansiedad y estrés derivados del conflicto entre ambos padres, situación que, según indicó, la llevó a acudir al servicio de urgencias, donde presuntamente le diagnosticaron a la menor un trastorno de ansiedad por abandono. Frente a esta afirmación, se le explicó que, dada la edad de la niña, resultaba necesario indagar más a fondo respecto a la existencia de un diagnóstico definitivo, especialmente de carácter psiquiátrico emitido en un contexto de atención por urgencias. Lo anterior no implicó, en ningún momento, desconocer o descalificar las valoraciones realizadas por los profesionales de la salud.

Por el contrario, tras revisar los documentos aportados por la peticionaria, se le indicó que la situación de separación de los progenitores y el alto nivel de conflictividad evidenciado en la relación podrían constituir factores que estuvieran afectando emocionalmente a la niña. Cabe destacar que las valoraciones efectuadas en los servicios de urgencias suelen corresponder a apreciaciones clínicas preliminares o provisionales, sujetas a posteriores evaluaciones especializadas y al cumplimiento de criterios diagnósticos formales.

De otra parte, no es cierto que a la quejosa no se le hubiera permitido intervenir durante la audiencia. La diligencia tuvo una duración superior a una hora, tiempo durante el cual ambas partes tuvieron oportunidad suficiente para exponer sus posiciones. En desarrollo de la audiencia, y una vez indagado el progenitor acerca de sus ingresos económicos, se procedió a formular preguntas orientadas a determinar la cuota alimentaria que estaría dispuesto a aportar en favor de su hija, actuación que corresponde a la metodología habitual de este tipo de diligencias y que busca facilitar la construcción de acuerdos entre las partes.

Durante el desarrollo de la audiencia se observó que la peticionaria presentaba ambivalencia en su discurso, modificando de manera reiterada su posición respecto de los acuerdos propuestos y evidenciando cambios constantes en su estado emocional. En varias oportunidades manifestó estar de acuerdo con determinadas propuestas, para posteriormente expresar su desacuerdo frente a las mismas.

Asimismo, es preciso señalar que en diversos momentos de la diligencia elevó el tono de voz de manera considerable, situación que motivó tanto al progenitor como a esta funcionaria a solicitarle respetuosamente que se calmara y moderara el volumen de su intervención, toda vez que sus manifestaciones eran audibles para otros funcionarios y usuarios presentes en las instalaciones.

Teniendo en cuenta las dificultades evidenciadas para alcanzar consensos respecto de temas fundamentales como la cuota alimentaria y el régimen de visitas, así como la afectación observada en la dinámica relacional entre los progenitores, y considerando además el tiempo transcurrido sin lograr acuerdos concretos, se les informó a ambas partes que la audiencia podría ser suspendida con el fin de iniciar una verificación de derechos y programar una nueva fecha para la continuación de la diligencia.

Se les explicó igualmente que dicho término permitiría contar con mayores elementos de análisis, incluyendo las valoraciones correspondientes, y que, de no lograrse acuerdos, esta autoridad administrativa dispondría de los insumos necesarios para adoptar una decisión orientada a la protección y garantía de los derechos de la niña.

Ante la posibilidad de la suspensión de la diligencia y la apertura del trámite de verificación de derechos, el progenitor decidió aceptar las pretensiones planteadas por la progenitora, lo que permitió que las partes alcanzaran un acuerdo total. Como soporte de lo anterior se encuentra el Acta de Conciliación suscrita por ambos y, de igual forma, la propia queja presentada, en la que la peticionaria reconoce que no pretende modificar el contenido de dicho acuerdo.

Una vez formalizada la conciliación, se expidió la respectiva Acta de Conciliación. Adicionalmente, se recomendó a ambos progenitores que, además del acompañamiento psicológico para la niña, consideraran acceder a atención psicológica especializada para ellos mismos, con el propósito de afrontar adecuadamente el proceso de duelo derivado de la ruptura de pareja y fortalecer las herramientas necesarias para ejercer una crianza corresponsable en beneficio de su hija.

Por lo anterior, no es dable a la quejosa afirmar que podría tomar represalias, ya que se trata de su apreciación, y mucho menos retirarle la custodia de su hija máxime que dentro de la audiencia ambos progenitores estuvieron de acuerdo en que fuera ella quien tuviera la custodia y cuidados de la niña.

Finalmente, esta instancia considera pertinente advertir que, en calidad de autoridad administrativa, sus funciones no se limitan a escuchar a las partes, sino que también comprenden la obligación de orientarlas, explicarles el alcance jurídico de los procedimientos adelantados y brindar la información necesaria sobre el proceso de conciliación, aun en aquellos casos en que una o ambas partes no compartan los argumentos o explicaciones suministradas durante la diligencia.

En consecuencia, se rechazan las afirmaciones contenidas en la queja relacionadas con una presunta vulneración de garantías durante el desarrollo de la audiencia, por cuanto las actuaciones adelantadas por este despacho se realizaron dentro del marco de las

competencias legales y con observancia de los principios que orientan la protección integral de los derechos de la niña.”

Atendiendo lo manifestado en su petición se realizó un llamado a la calidad del servicio; debido que la finalidad de las actuaciones surtidas por parte de ICBF, es proteger y garantizar los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes para que crezcan y se desarrollen de manera armoniosa, en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión, prevaleciendo siempre, el reconocimiento a la igualdad y la dignidad humana sin discriminación alguna.

Para el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar sus peticiones, sugerencias, quejas y reclamos son trascendentales por cuanto nos permiten evaluar la calidad del servicio, la oportunidad de su prestación y realizar una reflexión continua en torno al quehacer misional. En este sentido le animamos a dar continuidad al uso de los canales de atención (presencial, virtual, telefónico o escrito) para seguir expresando su opinión y observaciones frente al servicio que está recibiendo por parte de los funcionarios adscritos a este centro zonal.

En los anteriores términos, esperamos haber atendido de manera integral su solicitud, en aras de brindar calidad y excelencia en cada una de las actuaciones a nuestro cargo conforme a lo normado en la Ley 1755 de 2015, en procura de la garantía del interés superior de los niños, niñas y adolescentes colombianos. No sin antes indicar que estamos prestos a atender cualquier solicitud que se encuentre dentro del ámbito de nuestras competencias.

Atentamente,



LIGIA ASTRID AGREDO DIAZ

Coordinadora Centro Zonal NCH

Revisó y Aprobó: Ligia Astrid Agredo Diaz/Coordinadora

Proyectó: Yiceth Paola Canchila Corpas/Profesional Universitario