

Al contestar cite este número



Radicado No:

202634008000232021

BOGOTA D,C , 26 de agosto de 2026

Señora:

Anónimo

Asunto: Respuesta petición SIM **1765208943**

Cordial saludo,

En atención a la comunicación anónima mediante la cual se reportaron presuntas irregularidades, trato despectivo, hostilidad verbal y falta de claridad en la atención brindada dentro del Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos de la niña mencionada, el Centro Zonal realizó la verificación de los registros institucionales y solicitó el informe correspondiente al Defensor de Familia a cargo del caso.

Como resultado de la revisión, se estableció que la progenitora recibió atención personal y directa, por lo menos, en las siguientes oportunidades:

1. El 11 de agosto de 2026, aunque había sido citada para las 9:30 a. m. y compareció a las 4:12 p. m., fue atendida hasta aproximadamente las 7:30 p. m. La diligencia se realizó en presencia de integrantes de su núcleo familiar y quedó documentada en el expediente con su respectiva firma.
2. El 12 de agosto de 2026, ingresó al Centro Zonal a las 3:48 p. m. y fue atendida hasta las 6:00 p. m. La constancia respectiva registra la hora de finalización y se encuentra suscrita por los asistentes.
3. El 13 de agosto de 2026, ingresó aproximadamente a las 3:00 p. m. con el propósito de radicar documentos. Al ser identificada dentro de las instalaciones, el Defensor de Familia le brindó orientación y la acompañó hasta la oficina de
- 4.

www.icbf.gov.co



correspondencia, donde se efectuaron las radicaciones números 202634008000788082 y 202634008000788162. Según los registros de ingreso, se retiró a las 3:25 p. m.

Los anteriores elementos permiten constatar que la progenitora recibió atención directa, reiterada y documentada, incluso por fuera del horario ordinario. Asimismo, revisados los registros disponibles, no se encontraron reportes de altercados, gritos, expresiones irrespetuosas o comportamientos hostiles provenientes del personal de vigilancia, servidores, contratistas o terceros que hubieran presenciado las atenciones. En consecuencia, con los elementos objetivos actualmente disponibles, no fue posible corroborar la presunta negativa de atención, evasión o trato hostil atribuida al Defensor de Familia.

Respecto de las manifestaciones relacionadas con la autorización de visitas, se precisa que las decisiones sobre el contacto de la niña con sus familiares corresponden a la autoridad administrativa que dirige el proceso, dentro de las competencias previstas en la Ley 1098 de 2006. Estas determinaciones deben adoptarse conforme al interés superior y a la prevalencia de los derechos de la niña, teniendo en cuenta las circunstancias particulares del caso, su estado emocional y las valoraciones del equipo interdisciplinario. Por esta razón, las condiciones de contacto pueden ser revisadas o modificadas durante el trámite cuando se presenten circunstancias que así lo justifiquen, sin que ello implique, por sí solo, una actuación arbitraria o contradictoria.

Debido al carácter anónimo de la comunicación y a la naturaleza reservada y sensible de la información contenida en el proceso, no es procedente suministrar por este medio detalles sobre la situación de la niña ni sobre las decisiones concretas adoptadas. La progenitora podrá conocer directamente el estado de la solicitud de visitas y las razones de la determinación correspondiente, previa acreditación de su identidad y a través de los canales institucionales dispuestos para la atención reservada de estos asuntos.

Sin perjuicio de lo anterior y como medida preventiva de mejoramiento, se reitera a la Defensoría de Familia la importancia de brindar a los usuarios orientaciones claras, coherentes y oportunas, así como de dejar constancia en el expediente de las decisiones relacionadas con las visitas y de las razones que sustenten cualquier modificación.

En conclusión, la verificación realizada no permitió establecer la ocurrencia de las conductas señaladas en la queja. No obstante, el Centro Zonal continuará efectuando el seguimiento institucional correspondiente, sin interferir en la autonomía funcional

de la autoridad administrativa y priorizando en todo momento la protección integral y el interés superior de la niña. Lo anterior, sin perjuicio de que puedan aportarse nuevos elementos concretos que permitan ampliar la verificación.

Cordialmente,



TOBIAS ESGARDO GONZÁLEZ MANCHEGO
COORDINADOR CENTRO ZONAL BOSA

Proyectó: Andrés Delgado - Apoyo Jurídico Prevención CZ Bosa