

51006-60

Al contestar cite este número



Radicado No:

202651006000098851

La Unión N, 04 de septiembre de 2026

Señor/a:
ANONIMO

Asunto: Respuesta a Derechos de Petición - Quejas SIM 1765221947.

Cordial saludo

En mi calidad de Coordinadora del ICBF Centro Zonal La Unión, de manera atenta, me permito brindar respuesta los Derechos de Petición - Quejas interpuestos mediante radicados del Sistema de Información Misional SIM 1765221947. De acuerdo con lo estipulado en el artículo 13 de la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo al igual el artículo 14 de la ley 1755 de 2015, en los siguientes términos:

En primera medida es preciso manifestar que en fecha 10/06/2025, ingresa al aplicativo SIM con No. 1765221947, la siguiente solicitud:

“Se comunica peticionario(a) para informar que el defensor Jairo Rebolledo, adscrito al Centro Zonal La Unión (Nariño), no brinda el servicio adecuado y genera revictimización al negarse a prestar la atención bajo el argumento de no tener competencia ante un proceso conciliable solicitado, remitiendo de manera injustificada a otras instituciones procesos. Esta situación genera un desgaste físico y emocional injustificado que obstaculiza el acceso oportuno a la justicia, por lo que se solicita revisar la actuación del personal involucrado y dar el trámite debido al proceso.”

En ese sentido y por parte de la Coordinación del CZ La Unión consecuente con lo dispuesto por el artículo 86 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción y La Guía De Gestión De Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF en su versión 9, en fecha 12/06/2025 se procede a solicitar descargos al Defensor de Familia JAIRO EDGARDO REBOLLEDO BOLAÑOS, se analiza detalladamente lo expuesto por el servidor:

“JAIRO REBOLLEDO BOLAÑOS, servidor público del ICBF, desempeñándome como Defensor de Familia en le CZ La Unión Nariño, presento 'DESCARGOS' dentro de término, a queja contentiva de la petición SIM 1765221947, para de acuerdo a la normatividad vigente se proceda de conformidad.

Revisada la inconformidad del peticionario, por atención presuntamente brindada por el suscrito, con una posible orientación inadecuada, así como de una eventual revictimización y violación al debido proceso, acceso a la justicia, sin justificación alguna dentro una asesoría o tramite TAE, manifiesto:

Los servicios que presta ICBF a través de sus centros zonales, en el caso de 'Protección' se adelantan exclusivamente a través de la Oficina SYA sin intermediación alguna; la profesional encargada, juiciosamente atiende a las personas solicitantes del servicio y toma su petición, consignándola en el aplicativo SIM con datos, referencias y documentos adjuntos si es del caso, para posteriormente ser direccionada (s) por REPARTO al Defensor de Familia que corresponda. Los que hace el suscrito o profesionales de otra oficina, es firmar la boleta de citación en el caso TAE que lleva la encargada, para ser entrega al peticionario, donde se fija fecha y hora para adelantar audiencia TAE de acuerdo a agenda de cada despacho y finaliza, actuación con un tiempo y tramite inicial y uno final, proceso que NO REQUIERE INTERMEDIACION alguna.

No obstante, al tratarse de una comunicación anónima y no contar inicialmente con una información suficiente que permita identificar con precisión los 'detalles concretos de la queja' o la orientación que presuntamente adelantó el suscrito, fecha de atención y demás circunstancias particulares del caso y que no trata el quejoso, sin poder señalar ni hacer juicios de valor de mi presunto proceder; sin embargo debo anotar que el servicio o atención por parte de esta Defensoría siempre se ha destacado por eficiencia, eficacia y compromiso con las tareas asignadas, dentro de nuestra parte funcional, desconociendo o recordando algún suceso como el planteado, y de haber dado alguna orientación, siempre lo hago de acuerdo a lo establecido por la ley, procesos, procedimientos o lineamientos que nos indican la ruta de nuestro trabajo diario.

Ante esto solicito respetuosamente desde el punto de vista de mis competencias institucionales, revisar de ser posible, los registros de atención que se me han direccionado y orientaciones o asesorías que haya podido realizar, con el propósito de establecer con Coordinación y la encargada de la oficina SYA, si estas se ajustaron a las normativas y objetivos propuestos.

De encontrarse elementos que permitan advertir una eventual irregularidad, se adopten las medidas administrativas a que haya lugar se dé el trámite correspondiente, garantizando eso sí, el debido proceso y derecho a la defensa.

Finalmente, se reitera el compromiso institucional con una atención adecuada, oportuna y respetuosa, evitando cualquier actuación que pueda generar desmejora en la prestación de la actividad defensorial y acceso efectivo de los ciudadanos a los servicios de ICBF.

Cualquier situación y para efecto de notificaciones, hacerlo en la carrera 1 No. 11 - 37 ICBF Barrio San Antonio Centro Zonal La Unión abonado celular 3104207476 y/o correo institucional”.

Además, por parte de la Coordinación del Centro Zonal La Union, se procedió a realizar la revisión de la situación expuesta en la queja, así como de los registros institucionales relacionados con la atención brindada y las actuaciones surtidas por la Defensoría de Familia. Como resultado de dicho análisis, se evidenció que la petición presentada no aporta información suficiente que permita individualizar con precisión la fecha, circunstancias específicas de la atención, identidad del usuario o

actuación concreta objeto de inconformidad, situación que limita la posibilidad de verificar de manera objetiva los hechos denunciados.

No obstante, en observancia de los principios de transparencia, responsabilidad y mejoramiento continuo en la prestación del servicio público, esta Coordinación adelantó las actuaciones administrativas correspondientes, entre ellas la solicitud de descargos al servidor involucrado, la revisión de los procedimientos institucionales aplicables y la verificación de las competencias asignadas a la Defensoría de Familia.

De la información recaudada no se encontraron elementos probatorios que permitan establecer la ocurrencia de una conducta irregular, un trato inadecuado o una actuación contraria a las funciones y competencias legalmente atribuidas al Defensor de Familia mencionado. De igual manera, se constató que las orientaciones y remisiones que se realizan a otras entidades responden, cuando corresponde, a la distribución de competencias establecida en el ordenamiento jurídico y buscan garantizar que los usuarios accedan a la autoridad competente para la atención de sus requerimientos.

Sin perjuicio de lo anterior, se recuerda a los servidores del Centro Zonal la obligación permanente de prestar una atención humana, respetuosa, diligente y libre de cualquier situación que pueda generar percepción de revictimización o barreras de acceso a los servicios institucionales, reafirmando el compromiso del ICBF con la garantía de derechos de los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

En consecuencia, y de acuerdo con la información disponible y las verificaciones realizadas, no se evidencian méritos para adelantar actuaciones administrativas adicionales respecto de los hechos puestos en conocimiento mediante el radicado SIM No. 1765221947, sin perjuicio de que, de allegarse nuevos elementos de juicio o información adicional, la Entidad proceda a efectuar las revisiones que correspondan.

Con todo lo anteriormente descrito espero haber dado respuesta a sus inquietudes y haber cumplido con sus expectativas, así mismo al presente adjunto oficio “descargos” presentados por el Defensor de Familia Jairo Edgardo Rebolledo Bolaños.

Cordialmente,



ESPERANZA JANETH BOLAÑOS DELGADO

Coordinadora ICBF CZ La Unión