

57004

Al contestar cite este número



Radicado No:

202657004000106631

Bucaramanga, 19 de octubre de 2026

Señor

PETICIONARIO ANONIMO SANTANDER

SANTANDER - FLORIDABLANCA

ASUNTO: Respuesta a Queja - Derecho de Petición SIM No. **1765306080**

ASTRID DAYANA DIAZ ARTUNDUAGA, actuando en calidad de Coordinadora del Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento, del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Regional Santander, por medio del presente escrito y estando dentro del término legal de conformidad con el LEY 1755 DEL 2015, procedo a dar respuesta a su petición radicada bajo SIM No. **1765306080**, para dar respuesta a su comunicación, la cual señala:

"(...)Mediante comunicación de derecho de petición remitido por vía de correo electrónico cdrodriguez@procuraduria.gov.co, con fecha 9 de octubre del 2026, remitido por Procuraduría Regional de Instrucción Santander allegado por Ciudadano/a, manifiesta: "(...) Quiero poner en conocimiento como organismo de control, que en el ICBF se vienen presentando de manera reiterada irregularidades con el servicio de defensoría de familia, porque como usuarios, nos vemos obligados a esperar que los funcionarios, especialmente la Defensora de Familia Laura Catalina Cala Ramirez asistan a las instalaciones del Centro Zonal Luis Carlos Galan, dónde trabaja. La funcionaria llega permanentemente tarde, todos los días ingresa entre las 9 y 10.30 de la mañana, y genera demoras en el servicio y atención al público. El ICBF es conoce esta situación y no hace nada (...)". Se adjuntan (4) folios donde se detalla toda la petición. Ver archivo. (...)".

En atención al derecho de petición tipo queja, mediante el cual se reportan presuntas situaciones que afectaron el trato digno a los usuarios durante el proceso de atención a público por parte de una funcionaria del Centro Zonal Luis Carlos

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Galán Sarmiento. Una vez conocido el reporte, y en atención a las competencias asignadas al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, se procedió a realizar la verificación correspondiente.

Así mismo, referente a su inconformidad con el servicio brindado por parte de los funcionarios del centro zonal, se le comunica que se llevará a cabo las respectivas investigaciones que, de advertirse la necesidad de adoptar medidas adicionales, se actuará conforme a lo dispuesto en la ley 1437 de 2011, adelantando el trámite administrativo sancionatorio a que haya lugar, garantizando en todo momento el debido proceso, el derecho de defensa y contradicción de los actores involucrados, así como el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. Para su petición en concreto, dentro del Centro Zonal se llevó a cabo una diligencia de descargos con la funcionaria involucrada, quien rindió sus declaraciones y de las cuales se obtuvieron unos compromisos.

Como respuesta por parte de la funcionaria mencionada, la Dra. Laura Cala se obtuvieron las siguientes manifestaciones:

“Respetada coordinadora:

En atención a la comunicación mediante la cual se solicita presentar descargos frente a los hechos puestos en conocimiento a través de la denuncia anónima radicada bajo el número **E-2026-292065, Sim 1765306080**, me permito manifestar lo siguiente:

Niego de manera expresa las afirmaciones contenidas en la queja anónima según las cuales presuntamente ingreso de forma permanente entre las 9:00 y 10:30 de la mañana a mis labores como Defensora de Familia adscrita al Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento.

Durante el ejercicio de mis funciones he cumplido los deberes inherentes al cargo, desarrollando de manera permanente las actividades administrativas, judiciales y extraprocesales propias de la Defensoría de Familia, garantizando la atención de niños, niñas, adolescentes y sus familias, así como la asistencia a diligencias externas, audiencias, verificaciones de derechos, visitas institucionales, comités, reuniones de articulación y demás actuaciones propias de la función misional.

La denuncia remitida contiene afirmaciones genéricas e indeterminadas que no especifican hechos concretos, fechas determinadas, circunstancias de tiempo, modo y lugar, ni aporta medio probatorio alguno que permita corroborar la presunta conducta atribuida.

Al respecto, es importante señalar que, conforme a los principios del debido proceso y de presunción de inocencia consagrados en el artículo 29 de la Constitución Política, toda actuación disciplinaria debe fundarse en elementos objetivos que permitan establecer razonablemente la ocurrencia de una conducta disciplinariamente relevante.

La sola manifestación anónima de inconformidad no constituye prueba de los hechos denunciados, razón por la cual cualquier valoración debe realizarse con observancia de los principios de legalidad, imparcialidad y objetividad que rigen la actuación disciplinaria.

Las funciones de una Defensora de Familia no se desarrollan exclusivamente dentro de las instalaciones del Centro Zonal. El ejercicio del cargo exige constantes desplazamientos y actuaciones fuera de la sede institucional para el cumplimiento de actividades misionales, entre ellas:

- Audiencias judiciales y administrativas.
- Verificaciones de derechos.
- Entrevistas y atención especializada.
- Visitas domiciliarias e institucionales.
- Diligencias de urgencia para la protección inmediata de niños, niñas y adolescentes.

Por tal motivo, la eventual ausencia física en determinados momentos dentro de las instalaciones del Centro Zonal no puede interpretarse automáticamente como incumplimiento del horario laboral o abandono de las funciones asignadas.

Es pertinente precisar que, en el ejercicio de mis funciones como Defensora de Familia, por regla general las citaciones a usuarios no son programadas antes de las 9:00 a.m. ni después de las 4:00 p.m. Esta práctica obedece a criterios de organización del servicio y gestión eficiente de la Defensoría, toda vez que la primera y la última hora de la jornada laboral son destinadas a la

realización de labores administrativas indispensables para el adecuado funcionamiento del despacho, tales como revisión de expedientes, proyección de actuaciones, elaboración de autos, respuestas a requerimientos judiciales y administrativos, organización documental, remisión de comunicaciones a entes de control, seguimiento de términos procesales y demás actividades inherentes al ejercicio del cargo.

De igual manera, las personas previamente citadas son atendidas dentro de los horarios establecidos para tal fin. Cuando de manera excepcional los ciudadanos se presentan a las instalaciones sin contar con una cita programada, se les permite el ingreso y se les brinda orientación y atención de acuerdo con la disponibilidad de la agenda y el desarrollo de las actividades previamente programadas, respetando en todo caso el orden de llegada y las prioridades legales que correspondan.

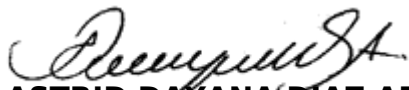
Por lo anterior, no es cierto que exista una práctica consistente en desatender usuarios o generar retrasos injustificados en la prestación del servicio. Las dinámicas de atención responden a una adecuada planeación de la agenda y a la necesidad de garantizar simultáneamente tanto la atención al público como el cumplimiento de las múltiples obligaciones administrativas y misionales inherentes al cargo de Defensora de Familia.

Finalmente, reitero que la prestación del servicio a cargo de esta Defensoría de Familia se ha desarrollado de manera permanente, continua y conforme a los principios de eficiencia, eficacia, celeridad y responsabilidad que orientan la función administrativa. Las afirmaciones contenidas en la queja anónima no reflejan la realidad del funcionamiento del despacho ni cuentan con soporte probatorio que permita acreditarlas, razón por la cual solicito que cualquier valoración se realice con fundamento en el respeto irrestricto de las garantías constitucionales del debido proceso y la presunción de inocencia, pues tales afirmaciones temerarias no corresponden al ejercicio responsable y diligente con el que he desempeñado mis funciones como Defensora de Familia”.

Finalmente, por parte del presente centro zonal se adquiere el compromiso de mantener un buen servicio a todos los usuarios de manera que no se afecten o trasgredan derechos fundamentales, y que adicionalmente por parte del presente

centro zonal se hizo socialización con los funcionarios acerca del horario laboral correspondiente.

Cordialmente,



ASTRID DAYANA DÍAZ ARTUNDUAGA

Coordinadora Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento
Regional Santander

Con copia: cdrodriguez@procuraduria.gov.co

Aprobó y revisó: Astrid Dayana Díaz Artunduaga – Coordinadora Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento – Regional Santander
Proyectó: Karen Daniela Pimiento Vargas – Abogada contratista CZ. Luis Carlos Galán Sarmiento –Regional Santander