



Radicado No:
202451001000059841

San Juan de Pasto, 2024-05-14

Señor
Anónimo
Pasto – Nariño

Asunto: Respuesta queja registro SIM 1764100506 del 19 de abril del 2024

Reciba un cordial saludo,

Me permito darle a conocer que el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar es un establecimiento público descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, creado por la Ley 75 de 1968 y reorganizado conforme a lo dispuesto por la Ley 7ª de 1979. En la actualidad se encuentra adscrito al Ministerio de la Igualdad y Equidad, mediante el Decreto 1074 de 29 de junio de 2023. Además, fue designado como ente coordinador del Sistema Nacional de Bienestar Familiar mediante la Ley 1098 de 2006.

Es por ello por lo que nuestra misionalidad refiere: “En el 2030 el ICBF, como entidad articuladora de los diferentes sectores y actores territoriales que conforman el Sistema Nacional de Bienestar Familiar, consolidará la materialización de condiciones que permitan el desarrollo y la protección integral de los derechos de niñas, niños, adolescentes y familias, posicionándose como la generación de la vida, la paz y la justicia social”.

De acuerdo a su queja de referencia ingresada el día 19 de abril de 2024, respecto a queja del proceso misional de primera infancia, me permito informar que el ICBF ha establecido parámetros y protocolos para la adecuada atención, orientación, e idoneidad en la información brindada por parte de los profesionales frente a los requerimientos y peticiones que son presentadas como ciudadanos a través de los diferentes canales de atención, definiendo y describiendo las directrices técnicas que se deberán tener en cuenta para su gestión, de conformidad con la Ley 1755 de 2015 y demás normas que lo regulan.

Según la guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del ICBF versión 7 se establece:

4.1.2.3 peticiones anónimas

Las peticiones de carácter anónimo deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad

4.1.2.4 respuesta peticiones anónimas

Cuando se radica una solicitud y se desconozca información sobre el peticionario, se procederá de conformidad con lo establecido en el párrafo segundo del artículo 69 de la ley 1437 de 2011 publicando un aviso con copia íntegra de la respuesta en la página web del ICBF y en un lugar de acceso al Público de la respectiva sede o punto de atención por el término de cinco días. Esta publicación solo aplicará para respuestas a derechos de petición

En todo caso, cada dependencia de la sede de la dirección general, las direcciones regionales y centros zonales, serán responsables de las publicaciones que deban realizarse de las solicitudes en las cuales se desconozca el peticionario y en los lugares que deben disponerse para ello en cada uno de los niveles de atención. Para ello se tendrá en cuenta las recomendaciones que al respecto brinde la dirección de servicios de atención.

Teniendo en cuenta lo anterior, desde la coordinación del centro zonal se solicitó a la colaboradora en mención se brinden los respectivos descargos frente a la queja interpuesta, a lo cual se solicita se de claridad frente a los hechos, brindando información del lugar, fecha y nombre del operador el cual refiere en la queja; como también manifiesta que desde su actuar se ha dado cumplimiento a las funciones asignadas en el rol de supervisora contractual solicitando a los operadores el cumplimiento de las obligaciones contractuales en pro del bienestar de los niños.

Sin embargo, se insto de manera respetuosa a la colaboradora y se le reitera el buen trato que debe darse a los usuarios internos y externos.

Esperamos con lo anterior brindar respuesta a su queja y estamos dispuestos a todo lo que esté dentro de nuestras atribuciones.

Cordialmente,



MARTHA LUCÍA AREVALO CAGUAZANGO
Coordinadora Centro Zonal Pasto Uno

Revisó y proyecto: Martha Lucía Arevalo Caguazango