



Código correspondencia: **Verdana** 8 puntos, alineado a la izquierda.

Al contestar cite este número



Radicado No:
202631004000010081

Bello, 27 de enero de 2026

Señor
RESPUESTA A PETICIONARIO ANONIMO - BELLO
SIN DIRECCIÓN
ANTIOQUIA - BELLO_ANTIOQUIA

Respuesta a Petición SIM 1764886505 – Queja sobre prestación del servicio y talento humano en CDI Pasitos (Entrerríos)

Cordial saludo,

En calidad de Supervisor de Contratos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), adscrito al Centro Zonal Aburrá Norte, y en ejercicio de las funciones de vigilancia y control sobre la ejecución de la modalidad institucional en el municipio de Entrerríos, procedo a dar respuesta de fondo a su solicitud relacionada con el desempeño y comportamiento de la gestora de alimentos relacionada en la queja, en el CDI Pasitos.

Para dar una respuesta objetiva y basada en el debido proceso, esta supervisión realizó el requerimiento formal a la Entidad Administradora del Servicio (EAS) Corporación Forjadores de Amor, solicitando los insumos documentales, evaluaciones de desempeño y reportes de novedades de talento humano. Tras el análisis de dicha documentación, informamos lo siguiente:

1. Verificación de Hallazgos y Desempeño Laboral

De acuerdo con la revisión documental realizada a la carpeta de la trabajadora y los informes de seguimiento del operador, se han evidenciado situaciones que coinciden parcialmente con lo expuesto en su queja, específicamente en lo referente al clima laboral y el trato hacia la comunidad y compañeros:

- **Evaluación de Desempeño:** Si bien la trabajadora obtuvo una calificación técnica del 88% en la ejecución de sus funciones operativas, la evaluación cualitativa resalta deficiencias críticas en

competencias blandas. Se dejó constancia de la necesidad urgente de mejorar la "asertividad", la "escucha activa" y la "calidez verbal" en su interacción diaria.

- **Clima Organizacional:** El informe de novedades de talento humano corrobora que se han presentado "rumores, especulaciones y preocupaciones" generados por falta de comunicación asertiva, lo cual ha impactado emocionalmente al equipo psicosocial y de salud, afectando la credibilidad del servicio ante la comunidad de Entrerriós.
- **Actitud y Respeto:** En el Plan de Mejora de Diciembre, se documentó que existen actitudes hostiles, citando textualmente comportamientos donde se cuestiona el trabajo del equipo interdisciplinario con calificativos despectivos (referirse al trabajo como "ASQUEROSO") y señalamientos de manipulación de información hacia las familias.

2. Acciones Correctivas y Plan de Mejora

Atendiendo a su solicitud de intervención, esta Supervisión ha instruido a la Corporación Forjadores de Amor para activar un Plan de Mejora Inmediato y de carácter obligatorio para la trabajadora, el cual incluye:

1. **Retroalimentación Disciplinaria:** Se ha realizado un llamado de atención formal basado en las "Acciones de Mejora" documentadas, exigiendo un cambio inmediato en la comunicación y el respeto hacia las directrices del ICBF y el operador.
2. **Compromiso de Confidencialidad:** Frente a su denuncia sobre la filtración de información sensible (contratos, datos de beneficiarios) en redes sociales, se ha reiterado que esto constituye una falta grave. Se ha ordenado al operador reforzar las cláusulas de confidencialidad y monitorear cualquier fuga de información que vulnere los derechos de los niños y niñas o la imagen institucional.

3. Advertencia Legal y Posible Desvinculación (Ruta Jurídica)

Como supervisor del contrato, he sido enfático con el empleador (Corporación Forjadores de Amor) en que la continuidad del talento humano está supeditada no solo a la idoneidad técnica, sino a la idoneidad ética y comportamental.

Se ha notificado que, de persistir las conductas denunciadas (llegar en estado de embriaguez —"enguyabada"—, maltrato verbal, o sabotaje al servicio), el empleador deberá proceder con la desvinculación laboral, amparado en el Código Sustantivo del Trabajo (CST), garantizando el Debido Proceso y el derecho a descargos. Las causales jurídicas que se activarían incluyen:

- **Artículo 62, Numeral 2 (CST):** *"Todo acto de violencia, injuria, malos tratamientos o grave indisciplina en que incurra el trabajador en sus*

labores, contra el patrono, los miembros de su familia, el personal directivo o los compañeros de trabajo."

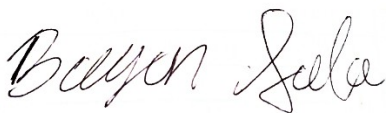
- **Artículo 62, Numeral 6 (CST):** "Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador..." (Referente a la confidencialidad y al debido comportamiento en el entorno de protección infantil).
- **Prohibición de consumo (Reglamento Interno):** Presentarse al trabajo bajo efectos de sustancias o resaca que impida el adecuado desempeño, máxime cuando se manipulan alimentos para primera infancia, es causal inmediata de terminación justificada.

Conclusión

El ICBF no tolera comportamientos que pongan en riesgo la armonía del servicio o la imagen de los programas de Primera Infancia. Hemos ordenado al operador realizar un seguimiento estricto durante los próximos 30 días. Si la gestora de alimentos no cumple con los compromisos comportamentales del Plan de Mejora o reincide en las faltas denunciadas, se procederá con la terminación de su contrato por justa causa.

Agradecemos su reporte, el cual es vital para el control social y la mejora continua del servicio.

Atentamente,



FIRMANTE

Supervisor de contratos

Anexo:

- ☐ **Evaluación de Desempeño (Viviana Patricia Londoño):** Evidencia cumplimiento operativo (88%) pero confirma deficiencias críticas en competencias comportamentales (asertividad y respeto).
- ☐ **Informe de Novedades de Talento Humano:** Soporte sobre la afectación al clima laboral y la imagen institucional debido a rumores y falta de comunicación asertiva.
- ☐ **Plan de Mejora (Diciembre):** Documento que formaliza el llamado de atención, la exigencia de confidencialidad de la información y el respeto al equipo interdisciplinario.
- ☐ **Acta de Verificación (Control Social):** Validación de quejas por parte de la comunidad respecto a la presentación personal y el trato humano.