

Al contestar cite este número



Radicado No:

202634008000244501

Bogotá, 08 de septiembre de 2026

Señor:

Anónimo

Asunto: Respuesta petición SIM **140166005**

Cordial saludo,

En atención a la comunicación anónima mediante la cual se ponen en conocimiento del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar presuntas situaciones relacionadas con la forma de coordinación del servicio, el trato al talento humano, requerimientos asociados a la ejecución de actividades contractuales y aspectos relacionados con articulaciones realizadas con terceros, se informa lo siguiente:

Con ocasión de la comunicación recibida, el Centro Zonal Bosa adelantó las actuaciones de verificación que consideró pertinentes, para lo cual solicitó a la coordinación de la UDS EIH Olarte información relacionada con las acciones de coordinación, acompañamiento y seguimiento realizadas al talento humano; los mecanismos implementados para el control de cobertura y asistencia; las estrategias de comunicación interna; las articulaciones adelantadas con entidades externas durante la vigencia 2026; y los soportes relacionados con las situaciones puestas en conocimiento de esta entidad

En respuesta al requerimiento efectuado, la coordinación remitió informe de fecha 26 de agosto de 2026, indicando que la organización operativa del servicio se desarrolla mediante programaciones periódicas, seguimiento a la asistencia y cobertura de usuarios, acompañamiento territorial, espacios de orientación al equipo y solicitudes de información relacionadas con las obligaciones técnicas y contractuales de cada perfil. Igualmente informó la existencia de mecanismos de

www.icbf.gov.co



comunicación y espacios orientados al fortalecimiento del clima laboral y la retroalimentación del equipo de trabajo.

La información recibida fue objeto de análisis dentro de la actuación de verificación adelantada por el Centro Zonal. No obstante, debe precisarse que las manifestaciones presentadas tanto en la queja anónima como en el informe allegado por la coordinación constituyen elementos de información que deben ser valorados de manera objetiva e integral, sin que por sí solos permitan acreditar o descartar de manera concluyente la totalidad de los hechos expuestos.

Frente a las afirmaciones relacionadas con presuntos tratos inadecuados, llamados de atención inapropiados, presión sobre el talento humano o situaciones que pudieran afectar el ambiente laboral, se evidenció que la comunicación anónima no aporta circunstancias específicas de tiempo, modo y lugar, ni identifica hechos concretos, testigos, documentos o elementos verificables que permitan establecer objetivamente la ocurrencia de conductas constitutivas de maltrato, humillación, acoso o cualquier otra actuación contraria a los principios institucionales. En consecuencia, con la información disponible no fue posible corroborar de manera objetiva la ocurrencia de las situaciones descritas.

Lo anterior no implica desconocer la importancia de las preocupaciones planteadas. Por el contrario, el Centro Zonal reitera que toda actividad de coordinación, orientación, supervisión, acompañamiento o retroalimentación debe desarrollarse en estricto respeto por la dignidad de las personas, mediante mecanismos de comunicación asertiva, objetiva y constructiva, acordes con los principios que orientan la función administrativa y la prestación de los servicios institucionales.

Respecto de las personas vinculadas mediante contratos de prestación de servicios, es pertinente señalar que las actividades de coordinación, seguimiento, articulación y verificación de avances resultan necesarias para garantizar la adecuada ejecución de los servicios contratados y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Dichas actuaciones deben desarrollarse dentro del marco contractual correspondiente y de conformidad con los lineamientos técnicos aplicables, sin que ello implique subordinación laboral, atendiendo la naturaleza jurídica propia de esta modalidad de contratación.

En consecuencia, los requerimientos relacionados con informes, soportes, programación de actividades, cumplimiento de productos y seguimiento de metas deben guardar correspondencia con las obligaciones contractuales, las necesidades del servicio y los lineamientos institucionales vigentes.

En cuanto a los aspectos relacionados con cobertura y participación de las familias, se verificó que la UDS desarrolla acciones de convocatoria, búsqueda activa, seguimiento y acompañamiento orientadas a favorecer la asistencia de los usuarios. No obstante, la participación efectiva de las familias puede verse influenciada por múltiples factores de carácter social, económico, familiar, laboral o de salud, razón por la cual cualquier evaluación sobre el cumplimiento de metas de atención debe considerar integralmente las acciones adelantadas por el talento humano y las circunstancias particulares de la población beneficiaria.

Frente a las observaciones relacionadas con articulaciones realizadas con terceros, se revisó la información suministrada por la coordinación sobre las actividades desarrolladas durante la vigencia 2026 con entidades públicas y privadas, encaminadas al fortalecimiento de los procesos de acompañamiento y atención a las familias participantes de los servicios institucionales.

En particular, respecto de la actividad desarrollada los días 11 y 12 de agosto de 2026 con la entidad Emermédica, la información y soportes aportados permitieron establecer que dicha jornada fue previamente coordinada y autorizada en el marco de acciones orientadas a la promoción del autocuidado, la prevención y el fortalecimiento de hábitos saludables en las familias participantes del servicio.

De acuerdo con los elementos revisados, la actividad tuvo un carácter pedagógico, informativo y de bienestar, acorde con los propósitos institucionales de promoción de factores protectores y fortalecimiento familiar. Dentro de la documentación analizada no se evidenciaron actuaciones dirigidas a la comercialización de productos o servicios, captación de usuarios, promoción de negocios particulares o desarrollo de actividades con fines comerciales dentro de los espacios institucionales.

Así mismo, no se encontraron elementos que permitan inferir la existencia de beneficios económicos, contraprestaciones, incentivos particulares o situaciones que pudieran configurar conflictos de interés por parte de servidores públicos, contratistas o personas vinculadas a la prestación del servicio en relación con dicha actividad.

Sin perjuicio de lo anterior, el Centro Zonal reitera que toda articulación con entidades externas debe desarrollarse conforme a los lineamientos institucionales vigentes, contar con las autorizaciones y soportes correspondientes y responder exclusivamente a finalidades compatibles con la misión institucional y el interés superior de los niños, niñas y familias participantes de los servicios.

De otra parte, se verificó la realización de acciones institucionales orientadas al fortalecimiento del clima laboral y del trabajo en equipo, entre ellas la jornada de cualificación desarrollada el 28 de agosto de 2026, en la cual se abordaron aspectos relacionados con comunicación asertiva, escucha activa, respeto, confianza, cooperación y construcción de relaciones de cuidado. Estas iniciativas constituyen espacios de fortalecimiento organizacional que contribuyen a la mejora continua de los ambientes de trabajo y de la prestación del servicio

Como resultado de las actuaciones adelantadas, el Centro Zonal continuará fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y acompañamiento al talento humano, promoviendo espacios de comunicación respetuosa y retroalimentación constructiva, así como los controles asociados a las articulaciones institucionales con terceros, con el fin de garantizar su adecuada ejecución y su conformidad con los lineamientos institucionales vigentes

Con fundamento en la información recopilada durante la verificación adelantada, no se evidenciaron elementos objetivos suficientes que permitan corroborar la totalidad de las situaciones expuestas en la comunicación anónima. No obstante, las observaciones recibidas fueron analizadas en el marco de las competencias institucionales y dieron lugar a actuaciones de seguimiento y fortalecimiento orientadas a garantizar la calidad del servicio, el respeto por las personas vinculadas a su ejecución y la observancia de los lineamientos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Finalmente, se informa que la comunicación recibida será tratada con la debida reserva y confidencialidad. Así mismo, cualquier persona que cuente con información adicional, soportes documentales o elementos verificables relacionados con los hechos informados podrá ponerlos en conocimiento de la entidad a través de los canales institucionales correspondientes, con el fin de que sean valorados dentro de las competencias legales del ICBF y con observancia del debido proceso.

Agradecemos la información puesta en conocimiento de la entidad, toda vez que contribuye al fortalecimiento de los procesos institucionales, la mejora continua de la prestación del servicio y la promoción de entornos respetuosos para los usuarios y para las personas vinculadas a su ejecución

Cordialmente,



TOBIAS ESGARDO GONZÁLEZ MANCHEGO
COORDINADOR CENTRO ZONAL BOSA

Proyectó: Andrés Delgado - Apoyo Jurídico Prevención CZ Bosa