Al contestar cite este número

Radicado No:
202637001000071221

Manizales, 02 de julio de 2026

Señor(a)
ANONIMO MANIZALES
KR 23 No. 39 - 60 Edificio ICBF
CALDAS - MANIZALES_CALDAS

Respuesta derecho de petición - Queja SIM 17112010

Dando respuesta a su solicitud, según petición con Radicado No. 17112010, en la que expresa inconformidad frente a algunas situaciones evidenciadas en diferentes espacios institucionales, relacionadas con dinámicas que han dificultado el desarrollo de las actividades, limitado el diálogo constructivo y generado malestar en los equipos de trabajo, así como preocupaciones frente a ciertas prácticas operativas y de interacción que se consideran necesarias revisar para fortalecer los procesos y garantizar un ambiente laboral adecuado.

En este sentido, nos permitimos informar que, desde el Centro Zonal Manizales 1, se realizaron diversas gestiones y actuaciones encaminadas a garantizar la atención integral de la situación reportada, efectuando las verificaciones, seguimientos y coordinaciones pertinentes, los cuales se dieron en los siguientes términos:

ACTUACIONES REALIZADAS

PRIMERO: Se llevó a cabo una reunión con el funcionario mencionado, durante la cual presentó sus descargos frente a las situaciones expuestas. En el desarrollo de la misma, manifestó que algunas observaciones realizadas en el marco de las visitas de seguimiento pueden ser percibidas o interpretadas como medidas restrictivas; sin embargo, precisó que estas obedecen al cumplimiento de las funciones institucionales de supervisión, seguimiento y control.

Así mismo, aclaró que durante la presente vigencia no se han adelantado visitas con las características señaladas en la queja, indicando que las actuaciones realizadas se han fundamentado en las actas de verificación de condiciones de calidad elaboradas por los profesionales de apoyo al seguimiento, a partir de las cuales se han generado las acciones correspondientes, de conformidad con los hallazgos, observaciones y recomendaciones allí consignadas.

De igual manera, refirió que en ningún momento ha existido la intención de imponer posturas de carácter sancionatorio frente a la Entidad Administradora del Servicio (EAS), sino que las intervenciones efectuadas han estado orientadas a la corrección de hallazgos identificados, la mejora continua de los procesos, la prevención de riesgos que puedan afectar la adecuada prestación del servicio y el fortalecimiento de la calidad de la atención brindada a los usuarios.

Asimismo, indicó que es importante tener en cuenta que el nivel de exigencia técnica requerido en los procesos de seguimiento y supervisión puede ser percibido como riguroso; sin embargo, precisó que este hace parte de las responsabilidades inherentes al rol que desempeña y de las funciones asignadas orientadas a garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación del servicio.

De igual manera, manifestó que rechaza de manera respetuosa, pero categórica, cualquier insinuación relacionada con presuntas conductas inapropiadas, actitudes intimidatorias o comportamientos inadecuados en espacios institucionales, señalando que su actuar se ha caracterizado por el respeto, el trato digno, la ética profesional y el cumplimiento de los principios que orientan el ejercicio de sus funciones.

Aunado a lo anterior, **se realizaron indagaciones con parte del talento humano vinculado a las Entidades Administradoras del Servicio (EAS)**, quienes manifestaron no haber presentado inconvenientes durante el desarrollo de las visitas de seguimiento y supervisión efectuadas por el funcionario. Por el contrario, destacaron aspectos relacionados con el respeto, la disposición para el trabajo colaborativo, el buen trato, la responsabilidad, la diligencia y el acompañamiento técnico brindado en el ejercicio de sus funciones.

Finalmente, **se sostuvo un diálogo con el funcionario** con el propósito de reiterar la importancia de mantener un trato digno, respetuoso y cordial en el relacionamiento con los operadores del servicio, así como de continuar promoviendo un acompañamiento técnico asertivo y constructivo que contribuya al adecuado funcionamiento de las unidades de servicio y al fortalecimiento de la atención brindada a la población beneficiaria.

SEGUNDO: SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL: Con el propósito de garantizar ambientes laborales adecuados y fortalecer procesos de acompañamiento basados en el respeto, la comunicación asertiva y el trabajo colaborativo, se continuará promoviendo espacios de diálogo, retroalimentación y fortalecimiento técnico, en concordancia con los principios, lineamientos y objetivos de la misión institucional.

Agradecemos la confianza depositada en esta entidad para poner en conocimiento las situaciones descritas y reiteramos nuestro compromiso con la transparencia, el respeto y la construcción conjunta de soluciones que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio prestado a la primera infancia. Le reiteramos nuestro compromiso con la vigilancia constante de nuestras operaciones y nuestra disposición para atender y resolver cualquier situación que pueda afectar la calidad del servicio.

Cordialmente,

Olga Milena Gómez García
OLGA MILENA GÓMEZ GARCÍA
Coordinadora Centro Zonal Manizales 1
ICBF Regional Caldas

Proyectó: Alejandra Gómez Herrera. Profesional Universitario Centro Zonal Manizales 1.
Revisó: Laura Calderón Bolívar. Abogada Contratista Centro Zonal Manizales 1.
Aprobó: Olga Milena Gómez García- Coordinadora Centro Zonal 1.