37002

Al contestar cite este número

Radicado No:
202637000000129541

Ciudad, Manizales 17 de noviembre de 2026

Señor peticionario
Anónimo
Cel:3103715251

Asunto: Respuesta a la petición No. 173160777

Cordial saludo:

En atención a la petición radicada con el número 173160777, recibida a través del buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) del Centro Zonal Manizales Dos, el 30 de octubre de 2026, mediante la cual una persona que no registra sus datos de identificación manifiesta haber presenciado una situación de presunto trato inadecuado por parte de una funcionaria hacia un integrante del personal de vigilancia, señalando lo siguiente:

“Presencié cómo la funcionaria Yeliver contestó de forma grosera y ordinaria a una pregunta que decentemente hizo el guarda de seguridad Juan Felipe Vargas. Se adjunta formato”.

Al respecto, esta Coordinación adelantó las actuaciones correspondientes para conocer las circunstancias de los hechos. En consecuencia, se realizó el abordaje y requerimiento a la profesional Jennifer Benavides, vinculada al servicio de Atención al Ciudadano en la modalidad presencial, quien presentó su versión sobre lo sucedido y reconoció que su reacción no fue adecuada, manifestando que respondió en un tono elevado al señor Juan Felipe Vargas, integrante del personal de vigilancia.

Asimismo, asumió la responsabilidad por su comportamiento y reconoció la necesidad de mantener un trato respetuoso en el entorno laboral.

De igual manera, desde esta Coordinación se procuró establecer un espacio de diálogo con el funcionario involucrado, con el propósito de conocer su percepción de

lo ocurrido y propiciar un acercamiento entre las partes; sin embargo, este manifestó su negativa a participar en dicho espacio.

En atención a lo anterior, se realizó el correspondiente llamado de atención a la profesional, reiterándole la importancia de observar los principios, valores y lineamientos establecidos en el Código de Integridad del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), así como de mantener relaciones basadas en el respeto, la cordialidad, la tolerancia y la comunicación asertiva, tanto con los usuarios externos como con los compañeros de trabajo y demás personas que participan en la prestación de los servicios institucionales.

Asimismo, se le recordó que las situaciones de presión o exigencia propias del ejercicio de sus funciones deben gestionarse de manera adecuada, sin que estas constituyan justificación para incurrir en comportamientos que puedan afectar la dignidad, el respeto y la convivencia en el entorno laboral.

Agradecemos que haya puesto en conocimiento de esta Coordinación la situación presentada, pues este tipo de manifestaciones constituyen una oportunidad para identificar aspectos susceptibles de mejora, fortalecer las relaciones interpersonales y continuar promoviendo una cultura institucional basada en el respeto y el buen trato.

Desde el Centro Zonal Manizales Dos reiteramos nuestro compromiso con la prestación de un servicio de calidad, fundamentado en los principios y valores institucionales, así como con la promoción de ambientes laborales respetuosos y relaciones armoniosas entre quienes contribuyen al cumplimiento de nuestra misión.

Cordialmente,

Adriana González R.

Adriana González Rincón
Coordinadora (E) Centro Zonal Manizales Dos
Regional ICBF - Caldas

Anexo:
Aprobó: Adriana González Rincón
Revisó: Adriana González Rincón
Proyectó: Adriana González Rincón