

57004

Al contestar cite este número



Radicado No:

202557004000108021

Bucaramanga, 01 de diciembre de 2025

Señor
CIUDADANO ANONIMO BUCARAMANGA
NO REPORTA
SANTANDER - BUCARAMANGA

ASUNTO: Respuesta a reclamo con radicado SIM 1764807572

Cordial Saludo,

ASTRID DAYANA ARTUNDUAGA actuando en calidad de Coordinadora del Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento, del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Regional Santander, por medio del presente escrito y estando dentro del término legal de conformidad con el Ley 1755 del 2015, procedo a dar respuesta a su petición radicada bajo nuestro Sistema de Información Misional con el número 1764807572, para dar respuesta a su comunicación donde requiere:

"Se comunica peticionario(a) reportando el caso de un hogar sustituto en el cual la señora Patricia Cordero, quien fue contratada por la corporación Servired y no por ICBF, quien está encargada del archivo de este lugar, ha generado una "mala" situación debido a su trato irrespetuoso hacia todos los profesionales, a quienes frecuentemente insulta con expresiones como "brutos", "no saben nada" o "todo lo hacen mal". Además, los amenaza con reportarlos con su hija, quien ocupa el cargo de coordinadora de gestión humana, o a su yerno, vinculado al área administrativa de la corporación, lo que ha creado un ambiente de intimidación y abuso de poder. Comenta que además su actitud es desafiante y autoritaria, ante lo cual esta situación ya ha sido expuesta a la corporación, pero estas han sido respondidas por sus familiares. Esta conducta ha afectado tanto a profesionales de Bucaramanga como de otros municipios, quienes solicitan la intervención de la supervisora de los centros zonales de Málaga y Luis Carlos Galán Sarmiento en Bucaramanga, así como que la situación sea informada al representante legal de la corporación."

www.icbf.gov.co



@icbfcolombiaoficial



@ICBFColombia



@icbfcolombiaoficial



ICBFColombia

En virtud del reclamo interpuesto tendiente a colocar de manifiesto una situación que presuntamente se está presentando con la encargada de archivo, es importante precisar que persona nunca fue reportada en el talento humano como persona encargada de archivo, el vínculo de la persona en mención era directamente con el operador; Asimismo, es importante tener en cuenta que los trabajadores y colaboradores de los diferentes operadores que prestan los servicios en el marco de un contrato de aportes, no tienen ningún tipo de vínculo laboral ni contractual con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, por lo anterior, cualquier situación de orden laboral entre los trabajadores o colaboradores y el operador debe ser dirimido por parte del Ministerio de trabajo, ante quien podrían poner en conocimiento las situaciones de carácter laboral que se presenten con su empleador.

Ante el reclamo de la referencia, en sede a la debida diligencia que prioriza este centro zonal, se entró en contacto con operador para validar el cumplimiento de obligaciones contractuales propias y conexas a la ejecución del contrato, entregando soportes sobre el acatamiento de la normatividad aplicable al caso, lo cual se surtió y esta dependencia entrar por proceso interno a validar lo anexado. En el que permitimos informar que:

El día 06 de noviembre de 2025, se requirió al operador para que presentara los respectivos descargos al reclamo en comento, lo anterior, en aras de garantizar el debido proceso, con ello se recibió correo electrónico con fecha del 13 de noviembre del año en curso, adjuntando respuesta:

En el primer documento se evidencia la respuesta a la petición donde mencionan:

“En atención a la queja presentada frente a la actuación de la Coordinadora Técnica de la modalidad de Hogares Sustitutos, la Corporación Servired se permite realizar las siguientes precisiones y consideraciones:

Respecto a las actas aplicadas a los profesionales, se informa que el operador cuenta con dos tipos de actas: preventivas y correctivas, las cuales se diligencian de acuerdo con los incumplimientos o situaciones detectadas en el desarrollo de las funciones de los profesionales, siguiendo el conducto regular establecido por la entidad y en observancia de los lineamientos institucionales y contractuales vigentes.

Cada una de estas actuaciones se encuentra debidamente soportada y archivada, y las medidas adoptadas han sido orientadas y validadas por la Coordinadora de la modalidad, en articulación con el área de Gestión Humana y Administrativa, garantizando así la transparencia, el debido proceso y la trazabilidad de las decisiones adoptadas.

En cuanto al posible hecho de "mal asesorados o informados por ella" atribuida a la Coordinadora Técnica de la modalidad de Hogares Sustitutos de Bucaramanga, se precisa que la profesional no tiene contacto directo y tampoco injerencia sobre los profesionales que operan en los municipios, razón por la cual no se cuenta con elementos que permitan determinar el origen o fundamento de dicha manifestación.

No obstante, en coherencia con la política institucional de bienestar laboral, gestión del talento humano y mejora continua, el operador implementará acciones preventivas y de fortalecimiento del clima organizacional, con el propósito de consolidar relaciones laborales basadas en el respeto, la comunicación efectiva y el trabajo colaborativo. Las acciones previstas son las siguientes:

- 1. Realización de espacios institucionales de diálogo y escucha activa, liderados por el área de Talento Humano, orientados a identificar percepciones, fortalecer la confianza y prevenir conflictos al interior del equipo.*
- 2. Desarrollo de jornadas de formación y sensibilización en temas de comunicación asertiva, liderazgo positivo, resolución de conflictos y trabajo en equipo, dirigidas a los coordinadores y profesionales de la modalidad.*
- 3. Implementación de encuentros de bienestar laboral, con enfoque en la integración y fortalecimiento del sentido de pertenencia institucional.*
- 4. Revisión y fortalecimiento de los canales de comunicación interna, garantizando que las orientaciones, observaciones o llamados de atención se realicen bajo criterios de respeto, oportunidad y enfoque constructivo.*
- 5. Seguimiento periódico desde el área de Gestión Humana al ambiente laboral y a la aplicación de las medidas implementadas, con el fin de evaluar su efectividad y realizar los ajustes que sean necesarios.*

Por lo anterior, la Corporación Servired reafirma su compromiso con la transparencia institucional, el respeto por el talento humano y la mejora continua de los procesos técnicos y administrativos, asegurando que las actuaciones desarrolladas se enmarcan en los principios de ética, responsabilidad y cumplimiento de los lineamientos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.

El segundo documento es el soporte de realización de las actividades de Implementación de encuentros de bienestar laboral, con enfoque en la integración y fortalecimiento del sentido de pertenencia institucional. Descritas en el numeral 3 de la respuesta anterior mencionada.



ACTA DE REUNIÓN		
Numero de acta: 11	Hora: 9:00 am – 12:00 pm	Fecha: 11 de noviembre 2025
Motivo de la reunión: llevar a cabo taller en el centro recreacional Guatiquará, a fin de generar un espacio de integración y bienestar laboral, a partir de la creación y promoción de espacios de bienestar mental, físico, emocional y colaborativo del talento humano como estrategia para mejorar el clima organizacional, de trabajo en equipo y de calidad de vida		
TEMA: CLIMA LABORAL Y BIENESTAR INSTITUCIONAL		
Participantes: Personal psicosocial de la corporación Servired.		
Agenda: - Bienvenida - Actividad de conocimiento - Actividades de refuerzo - Cierre		
1. Actividad Rompehielo Actividad inicial La jornada de Clima laboral y bienestar institucional, se llevó a cabo en el Centro Recreacional de Guatiquará, en el municipio de Piedecuesta. La actividad inició con una bienvenida a cargo de la coordinadora de gestión humana de la Corporación y de profesionales de la Secretaría de Desarrollo Social de Piedecuesta (articulación que se realizó), quienes presentaron la programación y las actividades a desarrollar durante el encuentro. Se inicia el taller dirigido a profesionales con actividades de clima laboral, con el fin de fomentar la comunicación abierta y el reconocimiento de logros, y mejora el entorno de trabajo. En este espacio se busca que los profesionales de manera libre expresen sus percepciones y emociones que tienen sobre su entorno de trabajo y se forma a partir de factores como la comunicación, la confianza, el liderazgo, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales.		

Bucaramanga, Santander, carrera 26 # 33-61 barrio Antonia Santos. PBX: 6914142
e-mail: corporacionservired1@hotmail.com Web: www.corporacionservired.org



Estrategias para Mejorar el Clima Laboral
1. Comunicación abierta: - Implementar espacios periódicos de diálogo. - Establecer canales de retroalimentación constructiva.
2. Actividades de integración profesional: - Dinámicas de equipo que promuevan la confianza y la resolución de problemas. - Talleres de habilidades blandas (escucha activa, liderazgo, comunicación asertiva). Posteriormente, los participantes se dirigieron a la cancha, donde se dio inicio a una sesión de baloterapia. El docente lideró ejercicios de calentamiento, seguidos de una rutina de baile grupal que promovió la participación activa, el disfrute y la integración. Inicialmente se evidenció cierta reserva por parte de algunos asistentes, sin embargo, a medida que avanzaba la actividad, se observó mayor disposición, entusiasmo y confianza en su ejecución.
2. Actividad de conocimiento A continuación, se desarrolló un espacio de picnic, en el que cada integrante compartió alimentos como galletas, sandwiches, gaseosas y empanadas. Este momento tuvo como propósito fortalecer la cohesión del equipo, promover la comunicación, generar desconexión de la rutina laboral y contribuir a la regulación de los niveles de estrés, favoreciendo así el bienestar personal y el clima organizacional.
3. Actividades de refuerzo: Seguidamente, se llevó a cabo una actividad física dirigida por el licenciado en deportes Fernando Delgado, quien, mediante ejercicios de integración, buscó fortalecer el trabajo colaborativo, la comunicación asertiva y la recreación. Además, sensibilizó a los participantes sobre la importancia de mantener un equilibrio entre las responsabilidades laborales, el disfrute y las pausas activas, como estrategias para mejorar la salud mental y prevenir el sedentarismo. Durante la dinámica, se utilizaron elementos como aros y ejercicios corporales que promovieron la cooperación y la movilidad. Posteriormente, se desarrolló una intervención a cargo de la psicóloga Gerly Rojas, quien, mediante una dinámica participativa y un taller reflexivo, propuso ejercicios orientados a fortalecer la toma de decisiones, la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. Para ello, se emplearon materiales como lana, vasos y tijeras, con los cuales los participantes construyeron una telaraña simbólica que utilizaron en grupo para transportar vasos de un lugar a otro. Al finalizar, se realizó una reflexión

Bucaramanga, Santander, carrera 26 # 33-61 barrio Antonia Santos. PBX: 6914142
e-mail: corporacionservired1@hotmail.com Web: www.corporacionservired.org

Corporación Servired ...Construyendo personas, familia y sociedad!

colectiva sobre el significado del ejercicio, destacando cómo este representa la interconexión, el apoyo mutuo y la importancia del trabajo articulado, así como la incidencia de las decisiones individuales en el desarrollo y los resultados del equipo.

Cierre:
La jornada concluyó con un espacio de descanso e hidratación, donde se agradeció la participación de los asistentes y del equipo psicosocial. Finalmente, se realizó una reflexión colectiva sobre la importancia del autocuidado como base para el cuidado de los demás, resaltando cómo el bienestar personal incide positivamente en el desempeño laboral y en la calidad de las relaciones dentro del entorno organizacional.

Conclusiones
La jornada de bienestar desarrollada en el Centro Recreacional de Guatiguará permitió fortalecer la integración del talento humano de la Corporación Servired, promoviendo espacios de participación activa, recreación y reflexión colectiva. Las actividades físicas, lúdicas y psicosociales facilitaron el reconocimiento de la importancia del autocuidado, la comunicación asertiva y el trabajo colaborativo como pilares del bienestar individual y organizacional.
De igual manera, las experiencias compartidas favorecieron la cohesión del equipo, la disminución del estrés y la generación de un ambiente laboral más armónico y solidario. En conjunto, la jornada contribuyó al fortalecimiento del clima organizacional, reafirmando el compromiso institucional con el cuidado integral de sus colaboradores y la construcción de entornos laborales saludables y humanizados.

MATERIALES:

- Parlante de sonido
- Aros
- Mantiles
- Ropa Cómoda
- Alimentos

Compromisos:	Responsables:	Fecha:
• Continuar participando de los espacios fortalecimiento brindados por la Corporación Servired.	Profesionales Corporación Servired	Permanente

Bucaramanga, Santander, carrera 26 # 33-61 barrio Antonia Santos. PBX: 6914142
e-mail: corporacionservired1@hotmail.com Web: www.corporacionservired.org

Corporación Servired ...Construyendo personas, familia y sociedad!

• Tener presentes las recomendaciones de mantener prácticas de autocuidado físico y emocional.		
--	--	--

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



Bucaramanga, Santander, carrera 26 # 33-61 barrio Antonia Santos. PBX: 6914142
e-mail: corporacionservired1@hotmail.com Web: www.corporacionservired.org

Teniendo en cuenta lo anterior, se da respuesta clara y precisa a su solicitud.

Cordialmente,

Astrid Dayana Díaz Artunduaga

ASTRID DAYANA DÍAZ ARTUNDUAGA
Coordinadora Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento
Regional Santander

Aprobó: Astrid Dayana Díaz Artunduaga - Coordinadora Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento - Regional Santander
Revisó: Astrid Dayana Díaz Artunduaga - Coordinadora Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento - Regional Santander
Proyectó: Sonie Daniela Guevara Sierra-Abogada contratista - Centro Zonal Luis Carlos Galán Sarmiento - Regional Santander