

Al contestar cite este número



Radicado No:

202634400000019741

Bogotá DC, 2 febrero 2026

Peticionario Anónimo

ASUNTO: RESPUESTA A PETICIÓN CON RADICADO NO. 1764897199

Cordial saludo,

Con base en petición realizada por usted, citada a continuación, me permito informar las acciones realizadas por parte del ICBF:

"Se comunica peticionario (a) reportando el caso de la señora Angie Jimena Ricardo quien desempeña el cargo de cuidadora del Centro de Emergencia Villa Javier ubicado en la localidad de San Cristóbal – Bogotá, quien ejerce maltrato físico y verbal a los menores de edad que se encuentran bajo protección. Refiere que, la señora en mención "los amedrenta, los hace levantar a las 3 am a bañarlos con agua fría, tienen duchas, pero baja los tacos o no le presiona los botones del agua caliente, los trata muy mal, los amenaza, les pega cachetadas, les dice que son flojos, cuando las niñas tienen su menstruación no les da medicamentos y aun así las deja aguantar frío, no les permite ir al baño lo que genera que los niños se hagan sus necesidades en la cama y todos los niños toman agua de un mismo vaso", situación que se presenta desde hace dos meses de manera frecuente. Comenta que, esta funcionaria también es pedante con los progenitores y compañeros de trabajo. Solicita que, se realice la verificación, teniendo en cuenta que la situación ya había sido reportado con la coordinadora la señora Paola e ICBF realizó una visita, sin embargo, la situación se sigue presentando, porque

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

“la cuidadora les dice a los niños que si llegan a decir algo a los papás o funcionarios de ICBF les hacía un llamado de atención, para qué se demorará el proceso y se demorará el reintegro a la familia”.

Inmediatamente es conocida la petición por parte de la Supervisión del Contrato del ICBF Regional Bogotá, se realiza desplazamiento a la unidad de servicio para verificar los hechos mencionados.

En dichas constataciones se identificaron aspectos relevantes en dialogo con la profesional mencionada y la coordinadora de la modalidad, con el fin de dar claridad a la información reportada.

De este modo, se procedió a verificar la hoja de vida de la profesional lo cual certifica que cumple con los requisitos y perfiles establecidos en el ***Manual operativo modalidades y servicio para la atención de las niñas, los niños y los adolescentes, con proceso administrativo de restablecimiento de derechos*** evidenciando la formación académica, experiencia laboral y competencias requeridas para el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los lineamientos técnicos y administrativos exigidos para la prestación del servicio.

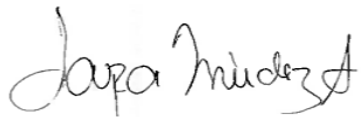
Además, en los procesos internos que desarrolla el operador se logran identificar capacitaciones al talento humano y talleres dirigidos a los que se desarrollan en torno a los principios del buen trato, la resolución pacífica de conflictos y la comunicación asertiva, dando cumplimiento a lo establecido en los lineamientos técnicos del ICBF, promoviendo entornos protectores, relaciones respetuosas y el fortalecimiento de habilidades socioemocionales.

Es importante mencionar que además, se realiza un dialogo abierto con los usuarios quienes manifiestan que reciben un trato cordial, respetuoso, digno, empático e incluyente, garantizando en todo momento la protección de los derechos, la integridad física y emocional. Los NNA no reportan algún tipo de forma de discriminación, maltrato, negligencia o revictimización, Asimismo se evidencia que el operador promueve entornos protectores, seguros y participativos, en coherencia con los lineamientos técnicos, administrativos y de calidad establecidos por el ICBF.

Por lo tanto, en la revisión de las herramientas de participación ***“encuesta de satisfacción”*** del 16 de enero del 2026 se constata un resultado satisfactorio en donde evalúa la atención como **Excelente y bueno**.

Agradezco, a usted que haya puesto en conocimiento la situación presentada, pues esto nos permite desarrollar acciones para mejorar la calidad del servicio y prevenir situaciones de vulneración en nuestros beneficiarios.

Cordialmente,



LAURA PATRICIA MÉNDEZ SALAZAR

Profesional Universitario

Grupo Interno de Trabajo de Protección Especial y Autoridades Administrativas

Regional Bogotá-ICBF

	NOMBRE-CARGO	FIRMA	FECHA
Proyectó	Linda Vanessa Pertuz Gonzalez – Apoyo a la Supervisión - GIT de Protección Especial y Autoridades Administrativas		02/02/2026
Revisó	Laura Patricia Méndez Salazar– Profesional Universitario GIT de Protección Especial y Autoridades Administrativas		02/02/2026
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.			