

Al contestar cite este número



Radicado No:

202634004000101351

Ciudad, 27 de abril de 2026

Señor  
Peticionario Anónimo  
Ciudad

Asunto: Respuesta SIM 1765018582; Queja presunta omisión o extralimitación de deberes y funciones servidor publico

Respetado peticionario, Cordial saludo

En atención al asunto, agradezco su comunicación frente a las diferentes situaciones que se presentan en el desarrollo de la misionalidad del ICBF **CENTRO ZONAL SAN CRISTOBAL**, lo que permite mejorar y fortalecer la prestación de los servicios y la atención a los usuarios con criterios de calidad, eficacia y eficiencia.

Con el fin de dar respuesta clara y oportuna, me permito citar a continuación la petición - queja expuesta por usted:

*“Se comunica peticionario (a) con el fin de interponer su inconformidad con el enlace financiero Ivonne Lorena Polania Ruiz del Centro Zonal de San Cristóbal. Peticionario(a) informa que hace poco se cambiaron todos los enlaces y técnicos, dentro de los cuales llegó la señora Ivonne. Se informa que desde que llegó esta persona ha sido grosera con las madres comunitarias y “las menosprecia”; se comenta una situación en donde la señora comenzó a gritar y decir “en este centro zonal todo se está haciendo mal”, “ustedes no saben hacer las cosas, aquí llegamos a arreglar el centro zonal porque ustedes no saben hacer las cosas bien”. Además, la señora es un enlace financiero y todos los correos “importantes” los envía ella y demanda que las personas efectúen actividades laborales en sus días de descanso y fuera de sus horarios, justificándolo diciendo que, como “ella es contratista y no tiene horario fijo, si ella trabaja toda la noche, pues, considera que los demás también deben hacerlo”. Se afirma que ya se han enviado distintos correos a la financiera a cargo del contrato, especificando que se requiere enviar los correos con más oportunidad y anticipación para poder darles respuesta; sin embargo, no dan respuesta.”*

Es necesario informar que, desde esta Coordinación, en el marco de las funciones de supervisión, se adelantan de manera permanente acciones orientadas a fortalecer las competencias técnicas y comportamentales de los colaboradores, promoviendo relaciones respetuosas entre quienes participan en la prestación del servicio, como base para brindar una atención adecuada a los niños, niñas y adolescentes.

Frente a la situación informada, se realizará la respectiva verificación por parte de esta supervisión, con el fin de identificar las acciones que correspondan, conforme a los lineamientos institucionales y las obligaciones contractuales vigentes.

Agradeciendo el ejercicio de corresponsabilidad del peticionario al poner en conocimiento este tipo de situaciones, ya que contribuye al mejoramiento continuo del servicio. En ese sentido, desde la supervisión se continuará realizando seguimiento a las actuaciones de los colaboradores, con el propósito de fortalecer una cultura basada en el respeto, el buen trato y la adecuada prestación del servicio.

Agradecemos que haya puesto esta situación en nuestro conocimiento. Sus observaciones son fundamentales para identificar oportunidades de mejora y garantizar para que cumplan a cabalidad su propósito de acercar a la casa de justicia de manera amable, eficiente y respetuosa. Recordando que es un deber mutuo observar un trato respetuoso hacia los servidores públicos, y ciudadanía, haciendo un uso adecuado de los canales de atención dispuestos por cada entidad.

Desde el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar estamos a disposición de atender cualquier situación que se considere irregular, tanto en la atención de los Niños, Niñas y Adolescentes, como en la de nuestros usuarios.

Sin otro particular

Atentamente



**Paula Andrea Rivera Grisales**  
Coordinadora Centro Zonal San Cristobal sur  
ICBF – Regional Bogotá

Aprobó: Paula Andrea Rivera Grisales  
Revisó: Paula Andrea Rivera Grisales  
Proyectó: Hans Peter Casas Rendon