

37002

Al contestar cite este número



Radicado No:

202637002000045991

Manizales, 28 de abril de 2026

Sres.

USUARIO- ANÓNIMO MANIZALES - CALDAS USUARIO- ANÓNIMO MANIZALES - CALDAS

KR 23 No. 39 - 60 Avenida Santander

CALDAS - MANIZALES_CALDAS

Asunto: Respuesta petición SIM 1765022304

Atento saludo,

Yo, Natalia Buitrago Londoño, actuando en calidad de coordinadora del Centro Zonal Manizales Dos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-Regional Caldas en atención a la solicitud con fecha 08 de abril de 2026, registrada con el radicado 1765022304, mediante la cual refiere:

“el día 6 de marzo tuve que ir a ICBF en Manizales por un proceso y mientras estaba allí escuche como un señor de forma muy grosera se dirigía a una de sus compañeras de trabajo, también escuche como estaba tratando a la señora que estaba atendiendo, le pregunte a la persona que me estaba atendiendo como se llama y me dijo que era defensor y que se llamaba Andrés Jiménez, la verdad no me gusto ni como trato a la señora que estaba atendiendo y a su compañera, a la persona que le pregunte el nombre me dijo que ese señor siempre era así de grosero, no entiendo en esta entidad como trabajan personas así, gracias a Dios el proceso que tengo no me toca con ese señor.”

www.icbf.gov.co



De acuerdo con su petición me permito indicar que, las manifestaciones puestas en conocimiento corresponden a una apreciación ciudadana sobre hechos presuntamente observados, sin que se cuente con datos suficientes que permitan identificar de manera concreta las circunstancias de modo, tiempo y lugar, ni la identificación de los profesionales ni del cliente externos presuntamente atendido de manera irrespetuosa, lo cual limita la posibilidad de verificación objetiva de los hechos descritos.

Actuando en atención a los principios de transparencia, respeto y mejora continua en la prestación del servicio, se realizó una revisión interna de la situación expuesta, así como el correspondiente acercamiento con el servidor público mencionado, a fin de conocer su versión de los hechos. Como resultado de dicha revisión, no se encontraron reportes internos, quejas previas, llamados de atención ni registros documentales que permitieran corroborar la ocurrencia de conductas contrarias al deber de trato respetuoso por parte del servidor público referido, razón por la cual no se cuenta con elementos objetivos que posibiliten el inicio de una actuación administrativa o disciplinaria.

Pese a lo anterior, esta Entidad realizará seguimiento preventivo a la actuación del servidor público mencionado, en el marco de sus competencias, y continuará fortaleciendo las acciones institucionales orientadas a la promoción del buen trato, la atención digna y el respeto en el servicio a la ciudadanía, garantizando en todo momento el debido proceso y los derechos de todas las partes.

Finalmente, es importante mencionar que, para dar respuesta a su petición, se realizaron abordajes con la profesional referida en su derecho de petición, con la escucha de los descargos presentados, reiterando la importancia de tener presente los principios y valores institucionales del ICBF, los cuales orientan

el ejercicio ético y responsable de sus funciones, además de prevenir hechos que puedan afectar la integridad de las personas y las familias.

- **Honestidad:** Actuar con transparencia y rectitud, cumpliendo con los deberes asignados y favoreciendo siempre el interés general.
- **Respeto:** Valorar y tratar con dignidad a todas las personas, reconociendo sus diferencias y promoviendo una sana convivencia.
- **Diligencia:** Atender con prontitud y eficiencia las necesidades de los usuarios, brindando soluciones oportunas y de calidad.
- **Justicia:** Garantizar los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin ningún tipo de discriminación
- **Servicio:** Estar siempre dispuesto a comprender y atender las necesidades de las personas, promoviendo su bienestar y contribuyendo al bien común.

Agradezco su derecho de petición, este nos permite revisar nuestros servicios, cualificarlos y fortalecer las relaciones interinstitucionales.

Cordialmente,

Natalia Buitrago L.

Natalia Buitrago Londoño

Coordinadora– ICBF - Centro Zonal Manizales Dos