

Al contestar cite este número



Radicado No:

202659008000034391

Chaparral, 13 de mayo de 2026

Señor:

Peticionario Anónimo

Chaparral - Tolima

Asunto: Respuesta Derecho de Petición – Reclamo SIM 1765055913

Cordial Saludo,

Buen día Sr. anónimo por medio de la presente nos permitimos proyectar respuesta brindada por parte de la Entidad Administradora del servicio (EAS) reclamo N° 1765055913 en el cual manifiestan:

*“Soy madre y tengo una niña en el programa de ASAPIP ASOPADRES en Bilbao Planadas Tolima y cómo es posible que la coordinadora Ascenet Tobar Galeano de aquí de Bilbao regañe a la docente y la haga sentir mal, a parte yo iba pasando cuando la escuche hablándole muy feo de otras personas la verdad no se con quien hablaba, pero la verdad se dirigía muy mal a otras personas que trabajan con ella. hace uno días les pregunte a unas docentes que trabajan con ustedes y les pregunte y me dicen que ella la verdad habla muy mal con muchas personas sería bueno que no lo volviera hacer porque se supone que ella va a los encuentros y nos da clases de cómo debemos comportarnos en familia, pero ella no se comporta bien.
..”*

En atención al reclamo SIM N.º 1765055913 allegado al Centro Zonal Chaparral, relacionado con situaciones de presunto trato inadecuado por parte de una profesional vinculada a la EAS ASOPADRES, nos permitimos informar que desde la entidad se realizó el respectivo seguimiento al caso reportado.

“Es importante mencionar que la profesional referenciada en el reclamo actualmente ya no se encuentra vinculada laboralmente con la Asociación ASOPADRES. No obstante, desde la entidad se adelantaron acciones de fortalecimiento y retroalimentación con el talento humano, orientadas a promover el buen trato, la comunicación asertiva y el adecuado relacionamiento interpersonal, conforme a las políticas institucionales y lineamientos establecidos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF.

De igual manera, se reiteró al equipo de trabajo la importancia de dar cumplimiento a los compromisos establecidos en el eje de calidad, especialmente en lo relacionado con la convivencia laboral, el respeto y las acciones de mejora que fortalezcan la adecuada prestación del servicio.

La EAS ASOPADRES sesiono el día 8 de mayo de 2026 a las 8:00am con el objetivo de analizar el caso, garantizar el derecho al debido proceso y valorar integralmente la situación. Como resultado de este proceso se implementaron las siguientes acciones:

- *Lectura y análisis del reclamo anónimo*
- *Jornada de socialización dirigida al talento humano, con el propósito de fortalecer el conocimiento y apropiación de los lineamientos institucionales, técnicos y operativos establecidos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF y la EAS ASOPADRES para la prestación de los servicios en la modalidad de atención a la primera infancia. Asimismo, se resaltó la importancia del compromiso y corresponsabilidad del talento humano en la prestación de una atención integral, pertinente y de calidad, orientada a la protección, bienestar y desarrollo integral de los niños y niñas atendidos, favoreciendo el cumplimiento de los lineamientos establecidos y el mejoramiento continuo de los procesos desarrollados.”*

Cordialmente,



MARIBEL HERNANDEZ PUENTES

Coordinadora Centro Zonal Chaparral

Adjuntamos el acta de jornada de socialización con el talento humano EAS ASOPADRES realizada el 08/05/2026 8:00am

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Cecilia De la Fuente de Lleras

DIRECCION REGIONAL TOLIMA

Centro Zonal Chaparral (Tolima)

CLASIFICADA



www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Sede DIRECCION REGIONAL TOLIMA
Teléfono: 4377630 - Colombia

Línea gratuita nacional ICBF
01 8000 91 8080