

57002

Al contestar cite este número



Radicado No:
202657002000051141

Floridablanca, 22 de mayo de 2026

Para:
PETICIONARIO ANÓNIMO
Floridablanca, Santander

Asunto: Respuesta Petición SIM 1765061413

Cordial Saludo,

Por medio de la presente me permito dar respuesta a su petición radicada en el Sistema de Información Misional - SIM **1765061413**: (...)

“(05/04/2026) Se recibe petición desde el formulario Web de PQRS tipificada por parte del ciudadano como tipo de petición DERECHO DE PETICIÓN - QUEJAS, en la cual expone lo siguiente: “Quiero dejar claro que en el CDI volver a sonreír de Floridablanca nos obligan hacer cosas y accedemos por mantener Nuestro trabajo siempre toca hacer lo que diga Laura Santamaría y la doctora Magali no dice nada la tiene como embobada hace poquito estuvo la revisión y nos dio miedo hablar y decir cosas porque hay muchas cámaras y ellas se pueden enterar los que uno dice por eso estoy inconforme de muchas cosas y espero que lleguen al fondo de todo eso y que esa señora Laura se retire del CDI volver a sonreír de la Colombo ayúdenos a que las cosas sean como antes y investiguen a fondo y que no nos negreen y abusen con nosotros que no hora de almuerzo tenemos y la otra es Sonia la enfermera que nos regaña por cosas y

www.icbf.gov.co



tenemos que hacer todo lo que hace una auxiliar administrativa y nosotros somos solamente docentes y nos debemos preocuparse por nuestros niños". (...)

En atención a lo anterior, se informa que se elevó solicitud al operador **Fundación Colombo Alemana – Volver a Sonreír**, entidad que ejecuta el contrato de aportes en la modalidad institucional, con el fin de que adelante las acciones correspondientes en el marco de sus competencias como empleador directo del talento humano vinculado al servicio y de esta manera se pueda resolver y revisar la situación presentada. Es importante precisar que no existe relación laboral entre el talento humano vinculado por la Entidad Administradora del Servicio – EAS y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF; no obstante, en el marco del seguimiento a la prestación del servicio, se recordó al operador su obligación de garantizar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el componente de talento humano, particularmente:

E. Obligaciones del Componente Talento Humano

1. Dar cumplimiento a cada una de las orientaciones relacionadas con el componente, establecidas en el Manual Operativo vigente de la modalidad, según corresponda el servicio, así como en el Anexo Técnico Desarrollo Infantil en Establecimientos de Reclusión (cuando aplique) y demás lineamientos expedidos por el ICBF.

Así mismo, y en concordancia con los hechos reportados, se solicitó al operador adelantar las acciones pertinentes en el marco del **Estándar 33 – Bienestar y Satisfacción**, orientadas a promover un adecuado clima organizacional y garantizar condiciones que favorezcan la calidad en la prestación del servicio, debiendo además implementar las medidas que considere necesarias para la prevención, atención y seguimiento de las situaciones descritas, así como aportar las evidencias correspondientes en los canales definidos para tal fin.

Finalmente, el ICBF, en el marco de sus funciones de inspección, vigilancia y control, realizará el respectivo seguimiento a las acciones que adelante el operador frente a lo reportado, con el propósito de verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y operativas a su cargo. Agradecemos la información suministrada, la cual contribuye al fortalecimiento de los procesos de mejora en la prestación del servicio, y reiteramos la disposición institucional para atender las situaciones que puedan afectar la calidad y el bienestar en los servicios dirigidos a la primera infancia.

Cordialmente,



OSCAR ALEJANDRO BLANCO ROJAS
Coordinador CZ Bucaramanga Sur

Aprobó: Oscar Alejandro Blanco Rojas – Coordinador Centro Zonal Bucaramanga Sur- Regional Santander.
Revisó: Oscar Alejandro Blanco Rojas – Coordinador Centro Zonal Bucaramanga Sur - Regional Santander.
Proyectó: Ruby Alejandra Gómez Rodríguez – Profesional Universitario- Centro Zonal Bucaramanga Sur – Regional Santander.