

57001

Al contestar cite este número



Radicado No:
202657001000053131

Bucaramanga, 28 de mayo de 2026

Señor:
PETICIONARIO ANONIMO

ASUNTO: RESPUESTA A PETICION SIM 1765066362

En atención a la queja presentado mediante SIM 1765066362., el cual menciona: " *De manera respetuosa queremos dejar en su conocimiento el mal servicio que prestan la mayoría de profesionales que la corporación hypatia quien se encuentra con la modalidad en el municipio de Lebrija, su equipo psicossocial y alguna nutricionista son pésimos en su dinámica en los encuentros, esta corporación será muy buena en lo financiero, porque entrega todo los complementos y refrigerios en su mayoría con alta calidad, pero ustedes no se enfocan en hacer seguimiento al personal psicossocial, ellos manejan una rosca entre ellos con pésimo servicio , invitamos al icbf a acercarse a las unidades no solo a revisar drive sino a interactuar con los usuarios y preguntar al respecto, se pasan las pqr pero al parecer nunca han llegado a su conocimiento, estos programas más que dar un mercado, es un espacio para las mamás aprender experiencias nuevas de manera agradable y no impuestas, pregunten como hacen las visitas, la mayoría la hacen en el encuentro, nunca van a la casa y no pasa nada, a las docentes si se les exige, pero a los psicossociales, son de su rosca no, además la misma psicossocial Vanesa es la que revisa los informes de los demás, entonces ella misma se revisa, esta es la principal déspota, tosca e imponente, su marido el otro psicossocial es una persona que solo hace lo que ella dice, esto es una invitación al icbf a que se enfoquen en lo personal y no en lo financiero, este operador es una rosca, donde se dicen las cosas entonces se molestan y llegan a regañar los coordinadores, llamen a los usuarios pregunten, pero de manera individual en una reunión, ninguna docente va a expresar porque el contrato está por cumplir su primera fecha y se sabe si hablan no renuevan contrato, poca pedagogía obligan a las usuarias a llevar cuadernos como niñas y regaña e impone, muchas han desertado por esa situación, la coordinadora Beatriz tiene pleno conocimiento a la que no le gusta cuando se le manifiesta porque como es una rosca. Señores icbf pedimos su atención a la situación y a revisar la contratación que sea idónea y no impuesta por la rosca del operador. La psicossocial Vanesa intimidada y la auxiliar debe acompañarla en la foto en el encuentro no*

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

puede opinar que la visita se debe hacer en el hogar, pero como ella es de la misma rosca no pasa nada, ósea le exigen a las más pendejas y si cobran su auxilio de transporte, desde el año pasado se presenta esta situación haciendo caso omiso, y en reunión nunca van a manifestar esto por temor, pregúntenle a los usuarios vayan y hablen con ellos. Agradecemos su atención y ojalá hagan algo al respecto." me permito informarle lo siguiente:

1. Contexto institucional

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF es la entidad del Estado colombiano encargada de trabajar por la prevención y protección integral de la primera infancia, la niñez, la adolescencia y el bienestar de las familias, brindando atención especialmente a quienes se encuentran en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos. En el marco de sus funciones misionales, el ICBF opera los servicios de atención a la primera infancia a través de contratos de aporte suscritos con Entidades Administradoras del Servicio - EAS, con el propósito de garantizar una atención integral bajo lineamientos técnicos y operativos vigentes.

2. Verificación de la información en territorio

En atención a la situación expuesta, el equipo técnico del Centro Zonal Antonia Santos adelantó acciones de verificación, dentro de las cuales se realizó indagación directa con beneficiarios del servicio respecto a la calidad de la atención recibida. Como resultado de esta gestión, los participantes manifestaron no presentar inconformidades frente al servicio y expresaron satisfacción con la atención brindada. Adicionalmente, se informa que el equipo técnico y de supervisión del Centro Zonal realiza visitas periódicas a las unidades de servicio del municipio, espacios en los cuales se desarrollan procesos de seguimiento, acompañamiento y fortalecimiento, incluyendo la escucha activa tanto de los usuarios como del talento humano.

3. Revisión documental y técnica

En segunda instancia, se efectuó la revisión de los soportes presentados por la Entidad Administradora del Servicio (EAS), relacionados con: Encuentros educativos en el hogar, Encuentros grupales, Ejecución de las actividades programadas en las unidades de servicio. Así mismo, se verificaron acciones derivadas de instancias de participación como el comité de control social, evidenciándose que no se registran situaciones excepcionales que afecten el normal desarrollo del servicio.

En relación con la validación de los encuentros en el hogar, es importante precisar que dentro de los soportes requeridos se contempla la evidencia fotográfica, en la cual deben registrarse los participantes y el talento humano involucrado, dado que cada perfil desarrolla actividades específicas durante el encuentro, razón por la cual se requiere la presencia conjunta de los profesionales correspondientes.

4. Sobre la contratación del talento humano

El ICBF informa que la contratación del talento humano que presta los servicios de atención a la primera infancia en la modalidad de Educación Inicial en el Hogar es responsabilidad exclusiva del operador (EAS), quien cuenta con autonomía administrativa para la selección del personal. No obstante, previo a la vinculación, el ICBF realiza la validación de las hojas de vida presentadas, con el fin de verificar el cumplimiento de los perfiles establecidos en el Manual Operativo vigente. Es importante señalar que el Instituto no tiene competencia para coadministrar procesos contractuales ni para imponer personal en la contratación del operador.

5. Acciones de seguimiento y mejora

En el marco de la verificación realizada, se sostuvo comunicación con el equipo coordinador y la dirección de la Corporación Hypatia, evidenciándose el cumplimiento de los cronogramas de trabajo establecidos.

Sin perjuicio de lo anterior, el ICBF solicitó al operador fortalecer los procesos de seguimiento interno y control sobre las actividades desarrolladas por el talento humano, con el fin de mantener estándares de calidad en la prestación del servicio.

Agradezco el haber puesto en conocimiento esta situación ya que la misma representa un valioso insumo dentro de nuestro compromiso con la prevención y protección integral de los niños y el que, sea atendida la población más vulnerable en nuestros programas.

Cordialmente.



LUZ DARY-MORENO CUEVAS
Coordinadora Centro Zonal Antonia Santos
Regional Santander

Aprobó: Luz Dary Moreno Cuevas- Coordinadora- Centro Zonal Antonia Santos
Revisó: Luz Dary Moreno Cuevas - Coordinadora- Centro Zonal Antonia Santos
Proyectó: Bryan Camilo Gracia Peña - Profesional Universitario- Centro Zonal Antonia Santos