

57002

Al contestar cite este número



Radicado No:
202657002000059311

Piedecuesta, 12 de junio de 2026

Para:
PETICIONARIO ANÓNIMO
Piedecuesta, Santander

Asunto: Respuesta Petición SIM 1765090926

Cordial Saludo,

Por medio de la presente me permito dar respuesta a su petición radicada en el Sistema de Información Misional - SIM **1765090926**: (...)

“(22/05/2026) Se comunica peticionario(a) exponiendo la situación que se está presentando en el CDI “Camino a Belén”, barrio Junín (1 o 3) en Piedecuesta, Santander. Refiere que la docente Yolanda Quinto, trata a las auxiliares de una manera inadecuada y con humillaciones, toda vez que les expresa que “ellas no sirven para nada”, asimismo, le dice a los progenitores de los menores de edad que realicen quejas falsas hacia las auxiliares con el fin de “hacerlas quedar mal”. Por otro lado, reporta que la docente no permite que los niños vayan al baño, con el objetivo de que ellos realicen las necesidades fisiológicas en la ropa para que las auxiliares los limpien y así seguir humillándolas, situación que se presenta exclusivamente cuando presenta algún tipo de disgusto con alguna de ellas. Añade, que en diversas ocasiones niega el permiso para darle agua a los niños y que cuando accede a que ellos tomen agua, les brinda agua de

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

la llave, la cual no es potable, y no del filtro que tienen dentro del CDI, situación que preocupa a los progenitores, dado que sus hijos pueden llegar a presentar daños estomacales. Refiere que los coordinadores del CDI tienen conocimiento de la situación, sin embargo, no han hecho nada al respecto dado que creen únicamente en el testimonio de la docente Yolanda, por ser trabajadora antigua. Enfatiza en que no es justo el trato que reciben las auxiliares por parte de ella, ya que en diversas ocasiones les ha levantado falsos testimonios, con el fin de perjudicarla y “hacerles la vida imposible”. Por último, menciona que la docente tiene una anotación por maltrato a un niño, en donde lo amarró de las manos, situación que pasó hace varios años y no aporta más información dado que la desconoce.”. (...)

En atención a lo anterior, se informa que se elevó solicitud al operador **Asociación de Padres de Hogares de Bienestar del Barrio San Cristobal**, 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.