

57002

Al contestar cite este número



Radicado No:
202657002000062981

Floridablanca, 24 de junio de 2026

Señores:
Peticionario Anónimo
Floridablanca – Santander

Asunto: Respuesta petición SIM 1765113047

Cordial Saludo,

Por medio de la presente me permito dar respuesta a su petición radicada en el Sistema de Información Misional – SIM 1765113047: (...) *“Se comunica peticionario(a) indica que es acudiente de un niño de 4 años que asiste al Hogar La Gata Golosa en el barrio Santa Ana, ubicado en la ciudad de Floridablanca, Santander. Refiere que la directora, la señora Olivia, es muy brusca para hablar con los padres de familia e indica que entregó un carnet y que a los padres que no los llevan les pone inconveniente para la entrega de los menores de edad. Cuando los padres desean hablar con ella, sube la voz y dice que “no tiene tiempo”, los evade, no permite hablar, no deja que le hablen y se niega a que los padres autoricen a un tercero para recoger a los menores de edad sin llevar el documento de validación establecido por la institución. Refiere que siente como si tuvieran secuestrado a su hijo al no permitirle recogerlo por no llevar el carnet, cuando él ha ido frecuentemente al jardín y a más de la mitad de las reuniones, ya que su hijo asiste desde hace 2 años a dicha institución. Se siente muy inconforme con el trato y la actitud que ella presenta ante los padres de familia y al personal que trabaja con ella. Dice que les habla mal a los profesores, dice que “corran para allá”; se ha tratado de conversar, pero no ha sido posible. Indica datos de ubicación del jardín comunitario: dirección, calle 4 con 8 - 11, barrio Santa Ana, Florida Blanca; por la calle principal es el único jardín que hay en toda la curva.”*

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

Teniendo en cuenta lo manifestado anteriormente, desde la Coordinación del CZ Bucaramanga Sur, se adelantaron las respectivas actuaciones y descargos con el fin de subsanar la situación reportada.

Lo anterior, permitió realizar la verificación de la situación reportada y adelantar las acciones de seguimiento y mejora correspondientes dentro del marco de la prestación del servicio, dando a conocer los siguientes resultados:

- La petición fue remitida al Representante Legal de la EAS HOGAR INFANTIL LA GATA GOLOSA, con el fin de solicitar los respectivos descargos, aclaraciones e insumos frente a los hechos expuestos, permitiendo realizar la correspondiente verificación de la situación reportada y adoptar las acciones de mejoramiento pertinentes.
- Como resultado del análisis realizado, se solicitó el diseño, ejecución y seguimiento de una estrategia de fortalecimiento institucional orientada a promover el buen trato, la comunicación asertiva, el respeto mutuo y la construcción de ambientes protectores para las niñas, niños, familias y talento humano vinculado al servicio.

Dentro de esta estrategia se vinculó de manera activa a la coordinadora del servicio, señora María Oliva, quien participó en los procesos de reflexión dirigido al fortalecimiento de las relaciones interpersonales, la comunicación respetuosa y la adecuada atención a las familias usuarias y al equipo de trabajo.

- Como parte de las acciones implementadas, se construyó de manera participativa el Decálogo Institucional del Buen Trato, documento que contiene principios y compromisos aplicables a directivos, talento humano, familias, niñas y niños, con el propósito de fortalecer una cultura institucional basada en el respeto, la convivencia y la comunicación adecuada.
- Adicionalmente, se desarrolló nuevamente un proceso de socialización con las familias sobre los procedimientos institucionales establecidos para la autorización y retiro de los beneficiarios, teniendo en cuenta que la implementación del carné institucional corresponde a una medida reciente y que era necesario reforzar la información dirigida a padres de familia y acudientes.

Durante esta socialización se explicó el carácter protector de dichas medidas, aclarando los mecanismos para la autorización de terceros, los requisitos documentales requeridos y las rutas de validación implementadas por la unidad de servicio para garantizar la entrega segura de las niñas y los niños.

La actividad se desarrolló bajo principios de comunicación clara, trato digno y respeto hacia las familias usuarias, promoviendo la comprensión y apropiación de los procedimientos institucionales y brindando espacios para resolver inquietudes relacionadas con su aplicación.

Como parte de esta acción, se realizó trabajo directo con los padres de familia y acudientes, a quienes se les entregó circular y material informativo con la explicación detallada de los procedimientos de ingreso y salida de los beneficiarios.

Es importante precisar que los mecanismos de control implementados para el ingreso y salida de las niñas y los niños obedecen a protocolos de gestión del riesgo y protección integral establecidos para las Entidades Administradoras del Servicio, los cuales tienen como finalidad priorizar el cuidado, la seguridad y la protección de los niños y niñas vinculados al Hogar Infantil, garantizando que la entrega de los beneficiarios se realice únicamente a las personas debidamente autorizadas.



En consecuencia, una vez revisada la situación reportada y verificadas las acciones implementadas por la unidad de servicio, se evidencia la adopción de medidas orientadas al fortalecimiento de la atención a las familias, la promoción del buen trato y el mejoramiento de los procesos de comunicación y protección de los niños y niñas beneficiarios del servicio.

Agradecemos a usted por informar y denunciar ante el ICBF estas situaciones las cuales nos permiten actuar de manera inmediata garantizando los debidos procesos y el cumplimiento de los objetos contractuales de las Entidades Administradoras de Servicios. Esperamos con las anteriores actuaciones, dar respuesta de fondo a su petición, resaltando que desde el CZ se realizará el seguimiento exhaustivo al cumplimiento de obligaciones contractuales del contrato de aportes 68008502025.

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: Yesenia Barajas Sierra – Profesional Universitario- Centro Zonal Bucaramanga Sur – Regional Santander. 