

57002

Al contestar cite este número



Radicado No:
202657002000065491

Floridablanca, 03 de julio de 2026

Para:
PETICIONARIO ANÓNIMO
Floridablanca, Santander

Asunto: Respuesta Petición SIM 1765124043

Cordial Saludo,

Por medio de la presente me permito dar respuesta a su petición radicada en el Sistema de Información Misional - SIM **1765124043**: (...)

(06/04/2026) Se recibe petición desde el formulario web de PQRS tipificada por parte del ciudadano Derecho de Petición - Quejas, en la cual expone lo siguiente: "Buenas tardes la verdad no sabes que está pasando en el CDI Volver a Sonreír en la sede principal en Floridablanca hoy los niños se quemaban con la comida porque hubo un despelote a la hora del desayuno media y onces no sé qué está pasando fuera bueno que llegarán a la hora del almuerzo para que se dieran cuenta ahora las profesoras nos toca fuera de llevar a los niños darles comida tenemos que recoger los desperdicios y limpiar mesas y descuidar a los niños para hacer las otras cosas fue un despelote los niños después de almorzar a correr a que duerman y después levantarse y comer y ellos no querían la verdad y la coordinadora Polyn se reía y decía mañana vengan con más fuerzas para lo mismo y nos queda ni para la hora del almuerzo ayúdenos con eso" (...)

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

El ICBF, en cumplimiento de sus funciones y principios institucionales, propende por la adecuada prestación del servicio y el respeto de los derechos de los usuarios, razón por la cual las quejas recibidas son objeto de revisión y análisis.

Desde el Centro Zonal Bucaramanga Sur, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF ofrece disculpas por cualquier situación que haya podido generar inconformidad o malestar frente a las presuntas actuaciones del talento humano. Agradecemos que esta situación haya sido puesta en nuestro conocimiento, en tanto nos permite adelantar las acciones correspondientes de manera oportuna, garantizando el debido proceso y el cumplimiento de las obligaciones contractuales del personal vinculado al Instituto.

Así mismo, se informa que se adelantarán las verificaciones pertinentes y el seguimiento correspondiente, con el fin de asegurar la correcta prestación del servicio y la adopción de medidas de mejora, en caso de ser procedentes. De ser necesario, se adoptarán las acciones administrativas a que haya lugar, conforme a los procedimientos establecidos por la entidad. El ICBF reitera su compromiso con la atención integral, transparente y oportuna a la ciudadanía, así como con el mejoramiento continuo de sus procesos, agradeciendo la presentación de la queja como un mecanismo que contribuye al fortalecimiento institucional.

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.