

Al contestar cite este número



Radicado No:

20265030000060901

Villavicencio, 08 de julio de 2026

Señor

ANONIMO VILLAVICENCIO

AC 1 No. 1 - 1

META - VILLAVICENCIO_META

Respuesta a petición mediante SIM 1765128530

Cordial saludo,

En atención a la petición radicada mediante SIM No. 1765128530, por medio de la cual se reporta la queja presentada frente a la gestión de la coordinadora del equipo E y J de la ONG Crecer en Familia en Villavicencio, se informa que desde esta entidad se requirió al operador dar respuesta integral a la situación planteada, solicitándole que, allegara un plan de mejora orientado a prevenir y minimizar la ocurrencia de las falencias señaladas en la petición.

De igual manera, se le solicitó informar las acciones correctivas y de fortalecimiento implementadas o en proceso de implementación, encaminadas a garantizar una adecuada gestión operativa, una comunicación oportuna con el equipo de trabajo y la prestación eficiente del servicio.

En cumplimiento de dicho requerimiento, el operador remitió el respectivo plan de mejora, así como los soportes correspondientes, en los cuales se evidencia la realización de acciones inmediatas como la socialización de las inquietudes con el equipo de madres sustitutas y la aplicación de encuesta de satisfacción. Asimismo, se contemplan acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la comunicación, la planificación de reuniones, la capacitación del equipo y el seguimiento a la gestión operativa.

Adicionalmente, se llevó a cabo una reunión de socialización en la que se recogieron las percepciones del equipo, se establecieron compromisos para fortalecer los

canales de comunicación y garantizar la oportunidad en las convocatorias y gestiones, así como el seguimiento periódico a las acciones acordadas.

Con lo anterior, se considera atendida la solicitud, en el sentido de que el operador ha definido e iniciado acciones de mejora encaminadas a subsanar las situaciones reportadas y fortalecer la prestación del servicio.

En consecuencia, y conforme al análisis integral de la información obtenida, no se determinó la necesidad de iniciar proceso sancionatorio ni realizar llamado de atención a la coordinadora de los equipos E y J del operador, al no corroborarse los hechos reportados en la petición.

No obstante, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar continuará realizando el seguimiento y acompañamiento permanente al operador, en cumplimiento del mejoramiento de la calidad de la prestación del servicio.

Agradecemos la información suministrada, la cual contribuye al fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento, control y vigilancia realizada al contrato de aporte sostenido con el operador ONG Crecer en Familia.

Atentamente,



LIZETH JOHANA DUARTE GARCIA
Profesional Universitario ICBF

Aprobó: Lizeth Johana Duarte Garcia - Supervisora del Contrato GGM

Revisó: Lizeth Johana Duarte Garcia - Supervisora del Contrato GGM

Proyectó: Lizeth Johana Duarte Garcia - Supervisora del Contrato GGM