

Al contestar cite este número



Radicado No:

202650004000071141

Acacias, 11 de agosto de 2026

Señor

Anónimo

ASUNTO: Respuesta a petición tipo Queja SIM 1765186493

Cordial saludo,

En mi condición de Coordinadora del Centro Zonal Acacias y en atención a la petición radicada bajo el No. 1765186493, mediante la cual se solicita la verificación de una presunta situación de maltrato verbal, llamados de atención realizados públicamente, seguimiento diferencial al trabajo, falta de imparcialidad, comunicaciones en horarios no laborales y presuntas manifestaciones relacionadas con la continuidad contractual de integrantes del equipo de trabajo del Centro Zonal Acacias, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, Regional Meta, me permito informar lo siguiente:

Una vez conocida la situación reportada, se adelantaron acciones orientadas a verificar las circunstancias expuestas, garantizando la escucha de las personas involucradas y el respeto por los principios de objetividad, imparcialidad y debido proceso.

En primer lugar, se solicitaron los respectivos descargos a la señora **Ingrid Johana Jiménez Garzón**, contratista de prestación de servicios vinculada al ICBF en calidad de apoyo a la coordinación de la modalidad Educación Inicial en el Hogar - Operación Directa del Centro Zonal Acacias.

En sus descargos, la contratista manifestó que las actividades de seguimiento, revisión y verificación que realiza obedecen a las responsabilidades propias de su rol de apoyo a la coordinación y tienen como finalidad contribuir al cumplimiento de los lineamientos institucionales, compromisos, metas y cronogramas establecidos. Frente a los señalamientos relacionados con presunto maltrato verbal, manifestó no haber tenido intención de vulnerar

www.icbf.gov.co

 @icbfcolombiaoficial

 @ICBFColombia

 @icbfcolombiaoficial

 ICBFColombia

la dignidad o el buen trato de los integrantes del equipo y señaló su disposición para fortalecer los mecanismos de comunicación y trabajo colaborativo.

Respecto de la presunta falta de imparcialidad o existencia de preferencias dentro del equipo, manifestó que las observaciones y seguimientos efectuados se fundamentan en criterios relacionados con el cumplimiento de compromisos, productos y lineamientos institucionales, negando que sus actuaciones obedezcan a preferencias personales.

En relación con las comunicaciones realizadas fuera de los horarios habituales, la contratista reconoció que en algunas ocasiones se han efectuado comunicaciones laborales en horarios no laborales, principalmente relacionadas con la consolidación, revisión y entrega oportuna de informes de actividades requeridos para el trámite de las cuentas de cobro. Preciso que dichas comunicaciones no tuvieron como finalidad imponer jornadas adicionales ni exigir respuestas inmediatas fuera de los horarios habituales.

Frente a la afirmación relacionada con una supuesta potestad para determinar quién continuaría laborando en la siguiente vigencia, la contratista negó haber realizado este tipo de manifestaciones y aclaró que no cuenta con facultades para decidir sobre la continuidad contractual de los integrantes del equipo, toda vez que tales decisiones corresponden a las instancias y procedimientos establecidos por la entidad.

Adicionalmente, y con el propósito de ampliar la verificación de la situación, se realizó un espacio de diálogo con integrantes del equipo de trabajo, sin la presencia inicial de la señora Ingrid Johana Jiménez Garzón, con el fin de propiciar un ambiente de confianza para la expresión de sus percepciones frente a las situaciones reportadas.

Durante este espacio se evidenciaron **diferentes percepciones respecto de las dinámicas de trabajo y relacionamiento**. Algunas integrantes manifestaron no haber tenido dificultades con la señora Ingrid Johana Jiménez Garzón y resaltaron aspectos relacionados con su apoyo, acompañamiento, disposición y colaboración.

Respecto de las comunicaciones fuera del horario laboral, una integrante manifestó que, principalmente al inicio del año, recibió comunicaciones durante la noche y los fines de semana, situación frente a la cual expresó su inconformidad y señaló que posteriormente estas comunicaciones dejaron de presentarse.

Por otra parte, también se recibieron manifestaciones favorables frente al acompañamiento realizado por la señora Ingrid Johana Jiménez Garzón, destacándose por parte de algunas integrantes su disposición para orientar, apoyar y acompañar el desarrollo de las actividades.

De acuerdo con la información recopilada, se observa que existen **percepciones diversas al interior del equipo de trabajo**, por lo que no resulta procedente afirmar, a partir de la verificación realizada, que se encuentre plenamente acreditada la totalidad de las situaciones descritas en la petición, particularmente aquellas relacionadas con presuntas preferencias personales, falta de imparcialidad o una supuesta facultad para determinar la continuidad contractual de los integrantes del equipo.

No obstante, se identificaron aspectos susceptibles de fortalecimiento y se establecieron acciones orientadas a fortalecer las dinámicas de trabajo, entre ellas:

- Procurar que las comunicaciones relacionadas con asuntos laborales se realicen preferiblemente a través del correo electrónico institucional, garantizando claridad, trazabilidad y formalidad.
- Procurar que las comunicaciones laborales se efectúen dentro de los horarios correspondientes, respetando los espacios personales y familiares de las integrantes del equipo, salvo situaciones excepcionales que requieran atención inmediata.
- Fortalecer la comunicación asertiva y respetuosa en los procesos de orientación, retroalimentación y seguimiento.
- Realizar seguimiento a las dinámicas de trabajo y al relacionamiento entre el apoyo a la coordinación y el equipo, con el propósito de identificar oportunamente situaciones que requieran orientación.
- Promover el diálogo directo y el uso adecuado de los conductos regulares para comunicar y resolver situaciones que puedan generar inconformidad.
- Continuar fortaleciendo relaciones basadas en el respeto, el trabajo en equipo, la comunicación asertiva y el cumplimiento de los lineamientos institucionales.

Finalmente, es importante precisar que las actuaciones adelantadas tuvieron un carácter de **verificación y escucha** y que el ICBF continuará realizando seguimiento a las dinámicas del equipo de trabajo y, de ser necesario, adoptará las acciones que correspondan dentro del marco de sus competencias, con el propósito de contribuir a un ambiente de trabajo respetuoso, armónico y orientado al cumplimiento de la misión institucional, reiterando el compromiso institucional con la atención oportuna de las situaciones que puedan afectar las relaciones interpersonales, el respeto y el adecuado desarrollo de las actividades en el Centro Zonal Acacias.

Si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web ingresando al enlace: <http://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>. También podrá solicitar asesoría en Derecho de Familia y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias las 24 horas del día a

través de nuestros canales de atención: Línea Gratuita Nacional 01-8000-918080, correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRS, Chat ICBF, Videollamada o Llamada en Línea.

Recuerde que, si desea reportar un caso por presunta vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, podrá hacerlo a través de la Línea 141, la línea de WhatsApp 320 239 1685 o por cualquiera de nuestros canales de atención. Asimismo, para conocer el estado de su trámite podrá comunicarse a través de la Línea 141 o de las líneas de WhatsApp 320 239 1685, 320 239 1320 y 320 865 5450.

Cordialmente,

Eileen Dayana Rincón Rojas

Eileen Dayana Rincón Rojas

Coordinadora Centro Zonal Acacias

Proyectó: Eileen Dayana Rincon Rojas- Coordinadora Centro Zonal Acacias