

57002

Al contestar cite este número



Radicado No:

202657002000086001

Floridablanca, 31 de agosto de 2026.

Señor:
Peticionario anónimo
Piedecuesta- Santander

ASUNTO: RESPUESTA DERECHO DE PETICION SIM 1765202469

Cordial saludo,

En atención al derecho de petición presentado, relacionado con aspectos operativos y administrativos del servicio, nos permitimos dar respuesta a los puntos planteados en los siguientes términos:

1. Dotación de uniformes

Respecto a la observación relacionada con la dotación de uniformes, se informa que, de conformidad con la normatividad laboral vigente, la entrega de dotación debe realizarse en las fechas y condiciones establecidas por la ley a los trabajadores que cumplan los requisitos para acceder a este beneficio.

En el caso particular señalado, se verificó que el operador realizó la entrega de dotación en el mes de mayo de la presente vigencia. En consecuencia, corresponde al operador efectuar las siguientes entregas dentro de los términos legalmente establecidos.

No obstante, la observación presentada será trasladada al operador para que informe el cronograma previsto para las próximas entregas y garantice el cumplimiento de las obligaciones que le asisten en materia de dotación del personal vinculado a la operación del servicio.

2. Calidad y variedad de la ración lista para el consumo:

www.icbf.gov.co



En relación con las observaciones sobre la calidad, variedad y condiciones de entrega de los alimentos suministrados a los niños y niñas, se informa que el operador encargado de la proveeduría de alimentos ha realizado encuestas de satisfacción dirigidas a las familias usuarias del servicio, cuyos resultados fueron allegados para conocimiento y seguimiento. De acuerdo con la información reportada, no se evidencian resultados desfavorables que permitan concluir una inconformidad generalizada frente a la calidad o aceptación de las raciones suministradas.

Así mismo, se verificó que las minutas patrón y los ciclos de menú implementados cuentan con la respectiva revisión y aval por parte del Centro Zonal, en concordancia con los lineamientos técnicos y nutricionales aplicables a la modalidad de atención.

Finalmente, las observaciones formuladas serán tenidas en cuenta dentro de las acciones de seguimiento y supervisión que se realizan al contrato, con el fin de verificar continuamente la calidad del servicio prestado y promover las mejoras que resulten pertinentes.

3. Entrega anticipada de los refrigerios

Atendiendo la observación presentada respecto a la conservación de los alimentos hasta el momento de su consumo, se solicitará al operador fortalecer las medidas de almacenamiento y transporte, incluyendo la disposición de cabas o elementos de conservación térmica que permitan mantener adecuadamente las condiciones de calidad, temperatura e inocuidad de los refrigerios durante su distribución y entrega a los usuarios.

Finalmente, las observaciones formuladas serán tenidas en cuenta dentro de las acciones de seguimiento y supervisión que se realizan al contrato, con el fin de verificar continuamente la calidad del servicio prestado y promover las mejoras que resulten pertinentes.

4. Insuficiencia de materiales pedagógicos y de papelería

En relación con las observaciones presentadas respecto a la disponibilidad de materiales pedagógicos y elementos de papelería para el desarrollo de los encuentros educativos, se informa que la situación será puesta en conocimiento del operador con el fin de fortalecer los mecanismos de planeación y suministro de estos recursos.

En tal sentido, se requerirá al operador para que implemente un proceso de diagnóstico y levantamiento de necesidades con el talento humano vinculado a la prestación del servicio, que permita identificar de manera oportuna los insumos, materiales pedagógicos y elementos de apoyo requeridos por cada docente para el adecuado desarrollo de los encuentros pedagógicos.

Lo anterior permitirá contar con información objetiva sobre las necesidades reales de las unidades de servicio y, de ser procedente, adoptar las acciones de mejora correspondientes para garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos pedagógicos y la atención integral de los niños y niñas.

Adicionalmente, esta situación será objeto de seguimiento en el marco de las acciones de supervisión y acompañamiento que se realizan a la ejecución contractual, con el fin de verificar la implementación de las medidas que resulten pertinentes.

5. Recursos insuficientes para fotocopias e impresiones:

En atención a la manifestación relacionada con la insuficiencia de recursos para fotocopias e impresiones, se verificó la información reportada por el operador respecto a este concepto.

Como resultado de dicha revisión, se evidenció que la Entidad Administradora del Servicio (EAS) remitió soportes que acreditan la entrega de recursos por valor de **sesenta mil pesos (\$60.000)** para gastos asociados a fotocopias e impresiones, valor que difiere de lo señalado en la petición, donde se indica una asignación de treinta mil pesos (\$30.000).

No obstante, y teniendo en cuenta la percepción expuesta frente a la suficiencia de los recursos asignados para atender las necesidades documentales derivadas de la prestación del servicio, la observación será puesta en conocimiento del operador para que valore la pertinencia de revisar este rubro de acuerdo con los requerimientos operativos de las unidades de servicio y las obligaciones contractuales vigentes.

Por lo anterior, de acuerdo con la documentación aportada por el operador, no se evidencia correspondencia entre el valor referido en la petición y los soportes allegados, los cuales acreditan una asignación de **\$60.000 para este concepto**.

6. Presuntos malos tratos y temor para reportar situaciones laborales:

Frente a las manifestaciones relacionadas con posibles malos tratos, acoso laboral o situaciones que puedan afectar el bienestar del talento humano, es importante precisar que la vinculación laboral del personal corresponde directamente al operador, quien ostenta la calidad de empleador y, por tanto, es el responsable de garantizar el cumplimiento de las obligaciones laborales y de propiciar ambientes de trabajo respetuosos y libres de cualquier forma de violencia o acoso.

En este sentido, existe autonomía entre las relaciones laborales establecidas por el operador y las funciones de supervisión y seguimiento ejercidas por el ICBF sobre la ejecución del contrato. Por ello, cualquier situación relacionada con presunto acoso laboral, maltrato, persecución laboral o vulneración de derechos laborales deberá ser puesta en conocimiento del empleador a través de los mecanismos internos establecidos para tal fin.

Así mismo, se informa a la peticionaria que, en caso de considerar que está siendo víctima de acoso laboral, malos tratos o cualquier conducta que afecte sus derechos como trabajadora, podrá acudir a las autoridades competentes, entre ellas el **Ministerio del Trabajo**, para recibir orientación, presentar las quejas correspondientes y adelantar las actuaciones que considere pertinentes, conforme a la normatividad vigente.

No obstante, desde el ejercicio de supervisión contractual se continuará promoviendo el cumplimiento de las obligaciones a cargo del operador y el fortalecimiento de ambientes de trabajo basados en el respeto, la dignidad humana y el adecuado relacionamiento entre todos los actores involucrados en la prestación del servicio.

En atención a los hechos expuestos en el derecho de petición, se realizó la verificación de la información disponible y de los soportes allegados por el operador, encontrando que algunas de las situaciones manifestadas cuentan con evidencia de gestión y cumplimiento, tales como la entrega de dotación en el mes de mayo de la presente vigencia, la acreditación de los pagos de nómina y seguridad social correspondientes a los meses de junio y julio, así como la existencia de encuestas de satisfacción relacionadas con la provisión de alimentos, cuyos resultados no evidencian una percepción desfavorable por parte de las familias usuarias.

No obstante, en el marco de las funciones de seguimiento a la prestación del servicio, se adoptarán acciones orientadas al mejoramiento continuo, entre ellas la solicitud al operador para fortalecer las condiciones de conservación de los

refrigerios mediante la disposición de elementos adecuados para el transporte y almacenamiento de los alimentos; la implementación de un diagnóstico con el talento humano sobre las necesidades de materiales pedagógicos, papelería e insumos requeridos para el desarrollo de los encuentros educativos; y la revisión permanente de los aspectos operativos señalados en la petición.

Finalmente, frente a las manifestaciones relacionadas con presuntos malos tratos, acoso laboral o situaciones derivadas de la relación empleador-trabajador, se reitera que estas corresponden al ámbito de la relación laboral existente entre el operador y su talento humano. En consecuencia, de presentarse situaciones que puedan constituir vulneración de derechos laborales, la peticionaria podrá acudir a los mecanismos internos del empleador y a las autoridades competentes, particularmente al Ministerio del Trabajo, para la atención y trámite de las actuaciones que considere pertinentes.

Con lo anterior, se considera atendido de fondo el derecho de petición presentado, sin perjuicio de las acciones de seguimiento y supervisión que continuarán desarrollándose para garantizar la adecuada prestación del servicio y el cumplimiento de las obligaciones a cargo del operador.

Cordialmente



EILEEN LINDSAY ARDILA CRUZ

Coordinadora CZ Floridablanca

Revisó y Aprobó: Eileen Lindsay Ardila Cruz – Coordinador Centro Zonal Floridablanca – Regional Santander
Proyectó: Ruby Alejandra Gomez Rodriguez – Profesional Universitario Centro Zonal Floridablanca – Regional Santander